

”Väkivallan uhka on aina läsnä”

Tutkimus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemasta
asiakasväkivallasta

Elena Koivuluhta
Pro gradu -tutkielma
Turun yliopisto
Sosiaalitieteiden laitos
Sosiaalityö
Toukokuu 2021

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkistettu Turnitin Originality Check -järjestelmällä.

KOIVULUHTA, ELENA: ”Väkivallan uhka on aina läsnä”. Tutkimus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta.

Pro gradu -tutkielma, 80 s., 3 liites

Sosiaalityö

Toukokuu, 2021

Tutkimukseni käsittelee lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa, väkivallan vaikutuksia työhyvinvointiin sekä asiakasväkivallan ennaltaehkäisyä ja jälkikäsittelyä ja niiden vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallan vaikutuksista työhyvinvointiin sekä sitä, miten työntekijät ja työyhteisö ennaltaehkäisevät ja käsittelevät asiakasväkivaltaa ja sen uhkaa. Tämän lisäksi käsittelen tutkimuksessa sitä, minkälainen vaikutus asiakasväkivallan käsittelyllä tai sen käsittelemättä jättämisellä on työntekijöiden työssä jaksamiseen ja, missä sosiaalityöntekijät paikantavat kehityksen kohteita asiakasväkivallan käsittelyyn ja työturvallisuuteen liittyen.

Aineisto koostuu kolmen kunnan/kaupungin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kahdeksasta kirjoituspyynnön avulla saadusta kirjoitelmasta sekä yhdestä haastattelusta, jotka on kerätty 12/2020–02/2021 välisenä aikana. Vastaajakunta on rajattu niihin lastensuojelun sosiaalityöntekijöihin, jotka ovat joko itse työssään kokeneet tai vastaavasti todistaneet kollegan kokemaa asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa. Tutkielma on teoriaohjaava laadullinen sisällönanalyysi. Aineiston luokittelussa analyysiin muodostui neljä pääluokkaa, jotka ovat sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset, väkivaltatilanteiden herättämät tunteet, väkivaltatilanteisiin puuttuminen ja sosiaalityöntekijöiden paikantamat kehityskohteet työturvallisuudessa. Tutkimuksen analyysissä on hyödynnetty aiemmassa teorianäytöksessä hahmottuneita käsitteitä, kuten ammatillista habitusta.

Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että erityisesti henkinen väkivalta ja uhkailu ovat lastensuojelutyön arjessa yleisiä. Asiakasväkivalta herätti usein ahdistuneisuutta, stressiä ja haluttomuutta työskennellä väkivaltaa käyttäneen asiakkaan kanssa. Henkinen väkivalta ja väkivallalla uhkailu koettiin usein jopa kuormittavampana kuin suoranainen fyysinen väkivalta. Väkivallasta heränneet kielteiset tunteet herättivät pitkään jatkuneena uupumusta. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikutti merkittäväällä tavalla se, miten asiakasväkivalta otettiin puheeksi työyhteisössä. Ne sosiaalityöntekijät, jotka kokivat, että väkivaltaa ennaltaehkäistään ja käsitellään työyhteisössä, kokivat kuormittuneisuutta vähemmässä määrin kuin ne työntekijät, jotka kokivat jäävänsä yksin väkivaltatilanteiden käsittelyssä. Sosiaalityöntekijät paikansivat kehitystarvetta erityisesti työntekijöiden omien ajatusmallien ja ammatillisen habituksen muovaamisessa kohti työturvallisempaa ajatusmallia.

Asiasanat: Lastensuojelu, asiakasväkivalta, työhyvinvointi, ammatillinen habitus

Sisällys

1 JOHDANTO	1
2 LASTENSUOJELU JA TYÖSSÄ ESIINTYVÄT HAASTEET	4
2.1 Lastensuojelu	4
2.2 Haasteita lastensuojelutyössä.....	5
2.2.1 Resurssien niukkuus ja kasvava työmäärä	6
2.2.2 Johtamis- ja yhteistyötaitojen puutteet.....	7
2.2.3 Lastensuojelu mediassa	8
3 ASIAKASVÄKIVALLTA LASTENSUOJELUTYÖSSÄ	10
3.1 Asiakasväkivallan määrittelyä	10
3.2 Työssä koettu väkivalta	11
3.2.1 Asiakasväkivallan esiintyvyys	11
3.2.2 Asiakasväkivallan muodot	13
4 ASIAKASVÄKIVALLAN KÄSITTELY JA TYÖHYVINVOINTI	16
4.1 Koetun asiakasväkivallan käsittely ja ennaltaehkäisy työpaikalla.....	16
4.1.1 Työympäristön ja työyhteisön merkitys.....	18
4.1.2 Ammatillinen habitus ja asiakasväkivaltatilanteiden raportointi.....	20
4.2 Työhyvinvointi ja asiakasväkivalta	22
5 TUTKIMUSASETELMA.....	26
5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	26
5.2 Aineiston kuvaus ja keruu	27
5.3 Tutkimusmenetelmä	30
5.4 Tutkimuksen eettisyyden arviointi.....	31
6 ASIAKASVÄKIVALLAN VAHINGOLLISUUS JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN	34
6.1 Väkivaltakokemukset lastensuojelun sosiaalityössä	34
6.2 Asiakasväkivallan herättämät tunteet	37
6.3 Asiakasväkivallan vaikutukset työhyvinvointiin	40
7 ASIAKASVÄKIVALLAN KÄSITTELY SEKÄ SEN VAIKUTUKSET TYÖSSÄ JAKSAMISEEN	46
7.1 Työntekijöiden omia keinoja rajata ja käsitellä asiakasväkivaltaa	46
7.2 Työyhteisön ja organisaation suhtautuminen asiakasväkivaltaan sekä käsittelyn keinot	49
7.3 Asiakasväkivallan käsittelyn vaikutukset työssäjaksumiseen.....	55
7.4 Kehityskohteita väkivallan jälkikäsittelyssä.....	57
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	62
9 POHDINTA	69
LÄHTEET	76
LIITTEET.....	81

Liite 1. Kirjoituspyyntö	81
Liite 2. Tutkimuslupa	83
Liite 3. Tutkimuslupa	84

1 JOHDANTO

Tutkielmani käsittelee sosiaalityöntekijöiden lastensuojelussa kokemaa asiakasväkivaltaa. Lastensuojelutyössä työskennellään ristiriitaisten ja tunnepitoisten ongelmien parissa, jotka kohdistuvat perheeseen ja lapseen. Työ on haastavaa perheiden moniongelmaisuuden vuoksi. Jokainen tapaus on erilainen ja vaatii erilaista lähestymistapaa. Kasvavat asiakasmäärät ja työn vaativuus herättävät huolta keskusteltaessa lastensuojelusta. (Forsman 2010, 9.)

Kansainväliset tutkimukset ovat todenneet, että lastensuojelutyön ammatit ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammateista niitä, joissa on suurin riski kohdata asiakasväkivaltaa (Virkki 2008, 248). Lastensuojelutyössä on useita tekijöitä, jotka lisäävät asiakasväkivallan riskiä. Työlle ominaista ovat tilanteet, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan. Huostaanottotilanteessa vanhempien tyytymättömyys ratkaisuun saattaa ilmetä väkivaltaisina tekoina sosiaalityöntekijää kohtaan. Esimerkki tällaisesta tilanteesta ilmeni Talentian vuonna 2016 Talentia-lehdessä julkaisemassa uutisessa, jossa lapsen kiireellisestä sijoituksesta vihastuneet vanhemmat tuomittiin sosiaalityöntekijään kohdistuneesta väkivaltaisesta uhkailusta vankeusrangaistukseen ja sakkoihin. Uhkailu oli ollut sekä suoraa että epäsuoraa. (Jaakkola 2016.)

Asiakkaiden sosiaalityöntekijöihin kohdistama väkivalta ja uhkaukset ovat tuttu ilmiö lastensuojelussa (Littlechild, Hunt, Goddard, Cooper, Raynes, & Wild 2016, 2). Väkivalta ja sen uhka kääntyvät usein työntekijän sisäiseksi huonoksi oloksi, sekä aiheuttavat huonouden, itseinhon ja häpeän tunteita. Väkivalta heikentää myös työhalukkuutta. (STM 2009:6, 49.) Asiakasväkivallalle altistumiseen liittyy oleellisesti syyllisyyttä ja häpeää, jonka takia asiakasväkivalta jää usein raportoimatta. Useissa tutkimuksissa esitetään, että asiakasväkivaltaa oikeutetaan ja se nähdään osana työtä ja jopa sosiaalityöntekijästä johtuvana ilmiönä. (Virkki 2008, 248.)

Asiakasväkivalta jää edelleen usein raportoimatta työnantajalle ja/tai ilmoittamatta poliisille, vaikka yhteiskunnallisessa asiakasväkivallan tunnistamisessa ja tunnustamisessa sekä niihin liittyvissä toimintamalleissa on pyritty tekemään kehitystyötä. Tapa, miten asiakasväkivaltaa tulkitaan ja, miten siihen reagoidaan, sitoutuu työyhteisön muovaamaan kulttuuriin sekä työntekijöiden itsensä asettamiin rooleihin

työyhteisössään. Asenteet ja kulttuuri ohjaavat asiakasväkivaltatilanteiden raportoimisessa. Tällöin ei voida kiinnittää huomiota ainoastaan yhteiskunnallisiin ja organisaation luomiin toimintamalleihin asiakasväkivallan ehkäisemisessä. Työntekijät helposti ajautuvat vahvistamaan organisaation vähättelevää tai asiakasväkivaltaa sivuuttavaa toimintakulttuuria omin selviytymismekanismeineen, joka johtaa usein asiakasväkivallan piilottamiseen. (Virkki 2008, 248.)

Asiakasväkivaltaa on tutkittu kansainvälisesti melko paljon (esim. Macdonald & Sirotych 2005; Littlechild 2005; Estrada, Nilsson, Jerre & Wikman 2010). Myös kotimaista tutkimusta on jonkin verran (esim. Virkki 2008; Rasimus 2002). Erinäisiä tutkimuksia tarkastellessani olen kuitenkin huomannut, että erityisesti väkivaltatilanteiden jälkikäsittely on jäänyt jokseenkin vähemmälle huomiolle. Asiakasväkivallan jälkikäsittelyllä on kuitenkin huomattavia vaikutuksia myös laajemmin yhteiskunnallisella tasolla. Väkivalta, johon ei puututa, saattaa vähentää alan houkuttelevuutta. Työssä saattaa esiintyä tiheää vaihtuvuutta, työntekijäpulaa sekä jatkuvia sairaslomia. Organisaatiolla saattaa olla vaikeuksia vastata asiakkaidensa tarpeisiin, mikäli työntekijöillä itsellään on huono olla. (Manninen 2017, 1.) Edellä mainittujen ilmiöiden valossa koen, että jälkikäsittelyä sekä siihen liittyviä teemoja, kuten työyhteisön roolia ja työhyvinvointia on tärkeää tutkia entistä enemmän.

Tein kandidaatintutkielmani kirjallisuuskatsauksena lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta. Tutkielmassani tarkastelin, millaisia asiakasväkivallan muotoja lastensuojelun sosiaalityössä esiintyy ja millaisia tunteita koettu väkivalta tai sen uhka on työntekijöissä herättänyt. Lisäksi tutkin, millaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla on ollut sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Tämä pro gradu -tutkielmani on jatkoa kandidaatintutkielmalleni. Pyrin tarkastelemaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöille osoitettujen kirjoituspyyntöjen kautta, millaisia vaikutuksia koetulla asiakasväkivallalla tai sen uhalla on työntekijöiden työhyvinvointiin, miten työyhteisössä käsitellään koettu asiakasväkivalta ja, millainen yhteys jälkikäsittelyllä on työntekijöiden (työ)hyvinvointiin. Toivon, että tutkimukseni kautta pystyn havainnollistamaan työyhteisön, väkivallan ennakkoinnin ja jälkikäsittelyn järjestämisen tai vastaavasti sivuuttamisen merkitystä työntekijöiden työhyvinvoinnissa sekä mahdollisissa aliraportoimistilanteissa. Toivon, että tutkimus nostaa esille mahdollisia epäkohtia sekä onnistumisen hetkiä, joista voisi olla käytännön hyötyä sosiaalityön työkentällä.

Tutkimukseni etenee seuraavasti: Toisessa luvussa käsittelen lastensuojelua sekä siinä esiintyviä haasteita. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään asiakasväkivaltaan liittyvää käsitteistöä sekä aiheesta tehtyä aiempaa tutkimusta. Neljäs luku käsittelee asiakasväkivallan käsittelyä työpaikalla sekä työhyvinvointia. Pyrin tarkastelemaan jälkikäsitteilyn yleisyyttä sekä tekijöitä, jotka mahdollisesti vaikuttavat jälkikäsitteilyn olemassaoloon ja yleisyyteen. Tämän lisäksi käsittelen asiakasväkivallan vaikutuksia työhyvinvointiin. Tässä yhteydessä tarkastelen lyhyesti myös sosiaalityön lähiammattien työn kuormittavuutta sekä työhyvinvointikokemuksia. Viidennessä luvussa esittelen tutkimustehtäväni ja tutkimuskysymykseni. Tämän jälkeen kuvaan tutkimuksen toteutusta, aineistoa ja tutkimusmenetelmää. Lisäksi arvioin tutkimukseni luotettavuutta sekä etiikan näkökulmaa. Kuudennessa ja seitsemännessä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Kahdeksannessa luvussa kokoon keskeisimmät tulokset yhteen muodostaen tutkimuksen johtopäätökset. Yhdeksännessä luvussa pohdin mahdollisia jatkotutkimuksen kohteita sekä tutkimuksen tuottamia käytännön hyötyjä. Tutkimuksen loppuun olen liittänyt lähteet sekä liitteet.

2 LASTENSUOJELU JA TYÖSSÄ ESIINTYVÄT HAASTEET

Tarve lastensuojelulle on jatkuvassa kasvussa. Työn hektisyys ja haastavat työtilanteet karsivat alalle hakeutuvia sosiaalityöntekijöitä. Myös pitkät työurat ovat lastensuojelussa harvinaisia. Työntekijöiden vaihtuvuus on alalle todellinen haaste. Vaihtuvuus heikentää prosessien etenemistä ja johtaa pahimmillaan siihen, että prosessit keskeytetään tai niistä tulee epätarkoituksenmukaisia. (Leppänen 2020.) Tässä luvussa esittelen lastensuojelutyön prosesseja sekä työssä esiintyviä haasteita.

2.1 Lastensuojelu

Lastensuojelun keskiössä on perhe ja perheenjäsenten tukeminen. Työssä tulee ottaa huomioon asiakkaiden odotukset ja omat voimavarat. (Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 77.) Lastensuojelulain (417/2007) mukaisesti lastensuojelussa tulee turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelussa tulee aina löytää toimintatavat, jotka parhaiten ottavat huomioon lapsen edun. Toiminnassa on tarkasti arvioitava, miten tukitoimenpiteet vaikuttavat lapsen ja hänen perheensä yksityisyyteen. (Puonti ym. 2004, 85.)

Lastensuojelussa tähdätään ensisijaisesti avohuollon tukitoimin torjumaan lapsen kehitystä ja terveyttä vaarantavia tekijöitä, korjaamaan jo aiheutuneet vahingot sekä estämään vaarantavien tekijöiden uusiutuminen. Lastensuojelutyössä pyritään valitsemaan ensisijaisesti ne toimenpiteet, joilla puututaan mahdollisimman vähän asiakaslasten ja perheiden itsemääräämisoikeuteen. Näitä ovat avohuollon toimenpiteet, joista esimerkkeinä toimii lapsen tai nuoren toimeentulon, koulunkäynnin tai harrastustoiminnan turvaaminen tai laajemmin koko perheen tukeminen ja kuntouttaminen. Avohuollon tukitoimet pohjaavat vapaaehtoisuuteen ja ne pyritään toteuttamaan yhteistyössä perheen kanssa. Avohuolto pohjaa asiakasta tukevaan ja ohjaavaan toimintaan ja sitä voidaan toteuttaa esimerkiksi perhetyönä. (Araneva 2016,159; Lsl 4 §, 34 § & 36§.)

Lapsen huostaanotto ja sijaishuoltoon sijoittaminen ovat viimesijaisia tukitoimia, joilla pyritään turvaamaan lapsen turvallinen kehitys ja kasvuympäristö, kun avohuollon tukitoimet todetaan riittämättömiksi. Huostaanotto ja sijaishuolto ovat aiheellisia, kun

lapsen kasvuolosuhteet tai lapsi itse uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen turvallisen kehityksen ja avohuollon tukitoimet todetaan riittämättömiksi. On tärkeää huomioida, että huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan ryhtyä vasta, kun arvioidaan sen olevan lapsen edun mukaista eikä lapsen etua pystytä toteuttamaan avohuollon tukitoimin. (Araneva 2016,159; Lsl 40§.)

Lastensuojelun asiakkuus ei ala automaattisesti palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojelun tarpeen selvittämisen aikana. Asiakkuuden katsotaan alkavan vasta, kun vireille tulon jälkeen ryhdytään kiireellisiin lastensuojelun tukitoimiin tai jos arvioinnin perusteella todetaan, että lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia. (THL 2020.) Palvelutarpeen arviointi tulisi aloittaa välittömästi, jotta lapsen ja perheen tuen tarve sekä lastensuojelun tukipalveluiden tarve saadaan selvitettyä. Palvelutarpeen arviointi tulee suorittaa säädettyssä määräajassa, eli kolmessa kuukaudessa lapsen asian vireille tulosta. (Araneva 2016, 160 – 161.) Lastensuojelun asiakkuus alkaa hyvin usein jo lapsen ollessa alle 3-vuotias. Huostaanotto taas kohdistuu erityisesti murrosikäisiin. (Bardy 2013, 94.)

2.2 Haasteita lastensuojelutyössä

Sosiaalityössä korostetaan asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta. Jotta työ on tehokasta ja onnistunutta, on asiakkaaseen luotava hyvä suhde. (Virkki 2008, 253.) Luottamus voi kuitenkin olla vaikea saavuttaa, sillä avun ja tuen antaminen on muuttunut haastavaksi. Sosiaalityöntekijän tulisi samaan aikaan luoda hyvää suhdetta asiakkaaseen ja samalla olla ammatillinen ja noudattaa ammatillisia rajoitteita ja ammattietiikkaa. Valtasuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on siis lähtökohtaisesti epätasapainossa. (Alexander & Charles 2009, 6.) Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet turvaavat lähtökohtaisesti asiakkaan oikeuksia (Talentia 2017). Ammattieettiset ohjeet tukevat työtä, mutta tuovat siihen myös haasteita ja ristiriitoja. Työntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa hän joutuu käyttämään valtaa ja pakkoa. Pakon käyttö eettisessä mielessä linkittyy usein asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Itsemääräämisoikeus viittaa siihen, että asiakas saa päättää itseään koskevista asioista ilman, että esimerkiksi työntekijä puuttuu asiaan. Työntekijä voi joutua kuitenkin tilanteeseen, jossa on pohdittava, mihin rajaan asti asiakas saa kontrolloida omaa toimintaansa ja mihin rajaan saakka asiakas voi kieltäytyä

hänelle tarjotuista palveluista, vaikka hänen hyvinvointinsa edellyttäisi tukitoimia. (Talentia 2017, 33.)

Hyvän auttamissuhteen luominen vaikeutuu myös silloin, kun sosiaalityöntekijät siirtyvät uusiin yksiköihin. Tämä johtuu julkisen vallan säästötoimista sekä toistuvista organisaatiomuutoksista. Asiakkaan asioita hoitaneen sosiaalityöntekijän vaihtuessa uutta, pitkäjänteistä luottamuksellista suhdetta voi olla vaikea luoda asiakkaaseen. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 246.) Lastensuojelussa joudutaan hyvin usein keskittymään asiakkaiden ongelmallisen käyttäytymisen tai käytösmallien korjaamiseen, esimerkiksi laiminlyövien vanhempien toiminnan muuttamiseen. Tällöin toiminnassa korostuu pikemminkin kontrolli kuin tuki ja auttamisen roolit. Usein työskennellään myös sellaisten asiakkaiden ongelmien parissa, jotka eivät omaehtoisesti suostu vastaanottamaan apua. (Shin 2011, 3339.) Seuraavissa alaluvuissa tarkastelen lähempää lastensuojelutyössä näkyvimmäksi paikantamiani osa-alueita, jotka ovat luomassa haasteita työnteossa.

2.2.1 Resurssien niukkuus ja kasvava työmäärä

Lastensuojelutyö on vaativaa ja työtä on paljon. Lastensuojeluilmoitusten määrä kasvaa jatkuvasti ja tapauksista tulee yhä haasteellisempia. Tällaisessa tilanteessa on hyvin tärkeää, että työtä tukevat rakenteet ovat kunnossa. Puutteita on kuitenkin henkilökunnan riittävyudessa, pätevyudessa, asemassa sekä jaksamisessa. (Puumalainen 2018.) Työssä korostetaan yhä enemmän tuloksellisuutta ja tehokkuutta. Vähentyneet resurssit ja kasvavat vaatimukset asettavat auttamistyölle merkittäviä haasteita. (Virkki 2008, 261 – 262.) Sosiaalityöntekijöiltä puuttuu monesti tärkeimmäksi nähty resurssitekijä, aika. Aikaa tarvitaan, jotta pystytään perehtymään asiakkaan tilanteeseen ja pystytään luomaan luottamukseen perustuva asiakassuhde. Kiireen värittämä työ johtaa usein ammattilaiskeskeiseen arviointiin asiakkuudesta. Tällöin asiakkaan oma ääni ei pääse kuuluviin. Lastensuojelun Keskusliitto ja Talentia ovat selvityksessään tuoneet esille, kuinka tehokkaampi apu ja tuki peruspalveluissa vaikuttaisi suoraan lastensuojeluilmoituksiin siten, ettei kaikkiin tehtyihin lastensuojeluilmoituksiin olisi lainkaan tarvetta. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 248.) Tehokkuusvaatimukset, taloudellisuuden korostaminen ja pyrkimys kustannusten minimoimiseen saattavat lisätä sosiaalityöntekijöiden riskiä kokea asiakasväkivaltaa (THL 2020).

Tämän päivän lastensuojelutyötä värittävät useat jännitteet, ristiriidat ja epävarmuudet. Lastensuojelun tehtävä on turvata lapsen etu, mutta aina ei ole helppoa löytää yksimielisyyttä siitä, mikä on lapsen edun kannalta paras ratkaisu. Haasteita työhön tuo myös asiakasmäärän merkittävä kasvu viime vuosina. Kymmenen vuoden aikana lasten avohuollon asiakasmäärä on kaksinkertaistunut 30 000 lapsesta 60 000. Myös huostaanottojen määrä on lisääntynyt huomattavasti. (Heino 2009, Forsmanin 2010, 16 mukaan.) Kasvavat asiakasmäärät ja asiakkaiden moniongelmaisuus luo työhön kiirettä ja suurta vastuuta. Pula ammattitaitoisista sosiaalityöntekijöistä on suuri. Työntekijät kuvaavat, kuinka pahimmillaan yksi työntekijä tekee töitä kymmenen edestä. (Aalto, 2018.) Talentian (2010) suositusten mukaan yhtä sosiaalityöntekijää kohden tulisi olla korkeintaan 40 lapsiasiakasta tai 30 perhettä. Totuus on kuitenkin jotain aivan muuta, sillä esimerkiksi vuonna 2008 yhdellä sosiaalityöntekijällä oli asiakkaita keskimäärin 59 ja seuraavana vuonna jo 61. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 237.)

Myös THL on vuonna 2017 julkaissut raportin koskien lastensuojelua ja siinä esiintyviä ongelmakohtia. Julkaisuajankohtana työntekijöiden näkökulmasta lastensuojelun ongelmina painottuivat suuret asiakasmäärät, työntekijöiden jaksaminen, kuormittuneisuus, vaihtuvuus, yksin jäämisen tunne, työpaineet ja työhyvinvointia tukevien rakenteiden puuttuminen. Työntekijät kokivat tuen ja ohjauksen riittämättömänä. Työ oli niin sanotusti tulipalojen sammuttamista eli korjaavaa työtä ja reagoimista liian myöhään. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 11 – 12.)

2.2.2 Johtamis- ja yhteistyötaitojen puutteet

Lastensuojelussa tapahtuvat organisaatiomuutokset ja lastensuojelutyön organisointi kunnissa vaikuttavat väistämättä myös työntekijöihin ja heidän tekemäänsä työhön ja sen laatuun. Lastensuojelun työryhmät, yksiköt ja työnkuva muuttuu, jonka seurauksena myös johtamisrakenteet ovat epäselviä. Puutteet johtamisessa lisäävät työn kuormittavuutta. Sekä sosiaalityöntekijöillä että johtavilla sosiaalityöntekijöillä on työntekijää kohden liian paljon työtehtäviä. Organisaatiomuutokset lisäävät erityisesti johtavassa asemassa olevien viranomaisten hallinnollisia ja kirjallisia työtehtäviä. Tähän käytetty aika on automaattisesti pois asiakastyön johtamisesta. Kun työtehtävien määrä paisuu, on työntekijöiden priorisoitava tehtäviään. Tämä puolestaan on haasteellista

ilman hyvää esimiestukea. Onkin yksi esimiehen tärkeimpiä tehtäviä pyrkiä jakamaan työtehtäviä mielekkäästi ja oikeudenmukaisesti. (Alhanen 2014, 48.)

Lastensuojelun esimiestehtävät ja johtaminen ovat vaativaa asiantuntijatyötä. Sosiaalityöntekijät ovat esittäneet tyytymättömyyttä esimiehen kykyyn johtaa ja olla työntekijän tukena. Lastensuojelutyötä johdetaan usein vailla kunnollista esimieskoulutusta ja perehdytystä esimiestehtäviin. Lastensuojelun johtaminen on tällöin epäselvää. Tämä heijastuu kielteisellä tavalla asiakkaiden asioiden hoitamiseen sekä työyhteisön toimintaan ja moniammatillisen yhteistyön tekemiseen. (Alhanen 2014, 48.)

Lastensuojelussa edellytetään yhteistyön tekoa monien eri ammattiryhmien kanssa. Yhteistyökäytäntöjen epäselvyys heikentää moniammatillisen työn organisointia. Puutteita on havaittu yhteistyötoimijoiden epäselvissä työnkuissa ja työtehtävien epämääräisissä vastuunjaoissa. Lisäksi yhteistyöhön pohjautuvat kokoukset ja neuvottelut kuvautuvat huonosti organisoituina. Erityishaasteena pidetään salassapitosäännösten epämääräistä tulkittamista. Monet työntekijät eivät kerro tarpeeksi lapsen tai perheen tilanteesta yhteistyötahoille, vaikka laki sen sallii ja lapsen etu edellyttää sitä. Epäselvä tiedonkulku todennäköisesti heikentää eri ammattiryhmien kykyä auttaa oikealla tavalla lastensuojelun asiakkaita. (Alhanen 2014, 53 – 54.)

Työn onnistumisen kannalta ongelmia asettaa myös yhteistyötahojen vahva ammatillinen identiteetti, joka aiheuttaa ammattilaisten kesken kyvyttömyyttä ymmärtää omasta näkökulmasta poikkeavia käsityksiä. Ongelmia aiheuttaa myös käden vääntö siitä, kuka työskentelyssä mukana olevista tahoista saa lopulta määrittää asiakkaan ongelman luonteen ja korjaamiseen tarvittavat toimenpiteet. Taito käydä dialogia onkin yksi ammatillisuuden ulottuvuuksista, johon tulisi kiinnittää tarkempaa huomiota. Huonosti toimiva yhteistyö heijastuu myös työntekijöiden suhteissa asiakkaisiin. Huonosti toimiva yhteistyö johtaakin helposti asiakkaiden turhautumiseen ja lamaantumiseen. (Alhanen 2014, 55 – 56, 59.)

2.2.3 Lastensuojelu mediassa

Sosiaalinen media on ollut jo pitkään osa ihmisten arkea. Internetin keskustelupalstoilla sekä yhteisöpalveluissa käydään vilkasta keskustelua arkea koskettavista ilmiöistä ja teemoista. Sosiaalisessa mediassa vaihdetaan mielipiteitä ja käydään keskustelua välillä

hyvin kriittiseenkin sävyyn. Myös lastensuojelu puhuttaa ja jakaa mielipiteitä hyvin laajasti sosiaalisessa mediassa. Lastensuojelun ja julkisuuden suhde näyttäytyy usein turhankin jännitteisenä. Lastensuojelu ei kuitenkaan pysty toimimaan julkisuudesta irrallaan, vaan sen täytyy kyetä vastaamaan ajassa muuttuviin haasteisiin. (Siltainsuu 2016, 4.)

Omalta osaltaan myös sosiaalinen media ja uutisointi ovat olleet luomassa haasteita lastensuojelutyölle. Mielikuva alasta on usein kriittinen ja hallitsevana toimenpiteenä nähdään huostaanotto. Lasten huostaanotosta kirjoitetut lehtijutut saavat usein sosiaalityöntekijän näyttäytymään uhkaavana vallankäyttäjänä ja lapsen sekä vanhemmat uhreina. Tämän kaltaiset kirjoitukset muokkaavat ihmisten kuvaa lastensuojelusta. Kirjoituksissa lastensuojelutyö näyttäytyy pikemminkin tunkeutumisena yksityisyyteen kuin auttamisena. (Puonti ym. 2004, 336,339.) Sosiaalinen media heikentää siis tavoitetta, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille pystyttäisiin luomaan vahva luottamussuhde.

Erityisesti tiedotusvälineet kiinnittävät herkästi huomiota lastensuojelun usein yksittäisiin tapauksiin, joissa vallankäyttö näkyy vääristyneenä. Tämänkaltaiset tapaukset harvoin kuitenkaan antavat todenmukaista kuvaa järjestelmän tosiasiallisesta toiminnasta. Sosiaalityön ammattilaisetkin tekevät välillä virheitä, vaikka järjestelmä olisi hyvinkin toimiva. Lastensuojelujärjestelmän toimintaa on haasteellista arvioida julkisuudessa, sillä työntekijöiden on kunnioitettava lasten ja heidän perheidensä yksityisyyden suojaa. Tämä estää avoimen tavan kommentoida tilanteita ja perustella omaa toimintaa. Tiedotusvälineet asettavat siten työntekijät helposti kritiikin alaisiksi. Toimenpiteille on usein kuitenkin olemassa lainmukaiset ja oikeutetut perusteet (Puonti ym. 2004, Alhasen 2014, 25 mukaan.)

Siltainsuu (2016) on selvityksessään avannut mitä, missä ja mihin sävyyn lastensuojelusta kirjoitetaan sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median keskustelupalstoilla keskustelu lastensuojelusta on jakautunut usein kahtia; osa kirjoittajista näkee lastensuojelun roolin tärkeänä ja osa kokee lastensuojelun toiminnan mielivaltaisena. Keskusteluissa tuntuu kuitenkin usein unohtuvan lastensuojelutyön olevan ensisijaisesti lasten ja perheiden auttamista. Keskustelu onkin lähinnä kriittissävyyteistä.

3 ASIAKASVÄKIVALTA LASTENSUOJELUTYÖSSÄ

3.1 Asiakasväkivallan määrittelyä

Väkivaltaa voidaan määritellä useilla eri tavoilla. Väkivallalla yleisesti viitataan hyökkäävään käyttäytymiseen, jossa toinen ihminen tarkoituksellisesti vahingoittaa toista osapuolta. Maailman terveysjärjestö WHO määrittelee väkivallan ”fyysisen voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai henkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jättämiseen”. Määritelmässä keskiössä on enemmän teko, ei niinkään sen lopputulos. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 8.)

Kansainvälinen työjärjestö ILO määrittelee asiakasväkivallan työssä tapahtuvana, työntekijään kohdistuvana hyväksytystä käyttäytymisestä poikkeavana toimintana, jonka yhteydessä työntekijää kohtaan on hyökätty tai häntä on muuten uhattu niin, että hänen hyvinvointinsa on vaarantunut. Asiakkaan työntekijään kohdistama teko voi ilmetä loukkaavana käytöksenä tai vakavampana uhkailuna tai fyysisenä väkivaltana. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 7 – 9.) Väkivalta voidaan myös nähdä asiakkaan keinona hankkia esimerkiksi etuuksia tai palveluita, joita hän ei välttämättä muuten saisi. Tavoitteen saavuttaminen voi tapahtua esimerkiksi pelottelemalla, uhkailemalla tai käyttämällä fyysistä väkivaltaa. (Antikainen-Juntunen 2007, 50.)

Asiakasväkivalta voi myös olla uhkaavaa tai loukkaavaa käyttäytymistä, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta toiminta on selvästi sidoksissa työntekijään tai hänen työhönsä. Euroopan komission määritelmässä asiakasväkivalta on määritelty väkivaltaiseksi tapahtumaksi, jossa työntekijää loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä olosuhteissa, ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat työntekijän turvallisuuden ja hyvinvoinnin. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 7.) Asiakasväkivalta voi siis olla mitä tahansa loukkaavasta käytöksestä vakavampiin uhkauksiin, fyysiseen väkivaltaan, ryöstöihin sekä muihin tekoihin, jotka laissa säädetään rangaistavaksi. Teot voivat toteutua yksittäisinä tai järjestelmällisempinä toimina yhden tai useamman henkilön toimesta.

Asiakasväkivallan ei aina tarvitse tapahtua kasvatusten ollakseen väkivaltaa. Myös virtuaalikiusaaminen voidaan nähdä asiakasväkivaltana. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 9.)

Se, mikä mielletään asiakasväkivallaksi, saattaa kuitenkin olla tulkinnanvaraista. Sosiaalityöntekijät saattavat pitää väkivaltaa osana työtä, jota on kestävä, jotta voisi ylläpitää luotettavan suhteen asiakkaaseen. Talentian (2017) ammattieettisissä periaatteissa mainitaan, että asiakkaalla on oikeus ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan. Tämä vaikuttaa väkisinkin työntekijän näkemyksiin siitä, mikä on asiakasväkivaltaa, millainen käytös asiakkaan taholta hyväksytään, ja mikä koetaan jo uhkaavana, jopa väkivaltaisena. Ilman luottamusta on mahdotonta, että auttamistyö on tuloksellista. Väkivaltaa voidaan perustella myös tilannesidonnaisuudella. Asiakas on sortunut väkivaltaisiin tekoihin esimerkiksi haavoittuvuutensa takia. Hänen elämäntilanteensa on niin sanotusti ajanut hänet toimimaan väkivaltaisesti, eikä tästä pidä syyllistää asiakasta. (Virkki 2008, 256 – 257.)

3.2 Työssä koettu väkivalta

Tutkimusta keskitetysti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta, sen esiintyvyydestä ja väkivallan muodoista on melko vähän, joten tarkastelen seuraavaksi laajemmin sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivaltakokemuksista tehtyä tutkimusta. Tarkastelemalla laajempaa sosiaalityön kentällä tapahtuvaa asiakasväkivaltaa, pystytään hahmottamaan sosiaalityön eri ammateissa esiintyviä riskitekijöitä, jotka mahdollisesti lisäävät väkivallan uhkaa. Tämän lisäksi hahmottuvat erilaiset väkivallan muodot ja niiden yleisyys.

3.2.1 Asiakasväkivallan esiintyvyys

Viime vuosikymmeninä niin Suomessa kuin muissakin pohjoismaissa väkivalta on lisääntynyt (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17, 26). Asiakasväkivallan esiintyvyyttä ja yleisyyttä on tutkittu ympäri maailmaa. Kotimaista tutkimusta sosiaalityöntekijöiden asiakasväkivaltakokemuksista on kuitenkin melko vähän. Kansainvälistä tutkimusta aiheesta sen sijaan on paljon. Kanadassa

sosiaalityöntekijöille tuotetussa kyselyssä kävi ilmi, että sanallinen väkivalta oli yleisin koetun väkivallan muoto. Sanallista väkivaltaa oli kokenut reilu puolet 171:stä vastaajasta viimeisen kahden vuoden aikana ja melkein 90 prosenttia koko uransa aikana. (Macdonald & Sirotych 2005, 776.) Myös Australiassa sosiaalityöntekijöille suunnatussa kyselyssä ilmeni samankaltaisia tuloksia. Viimeisen vuoden aikana työssään asiakasväkivaltaa oli kokenut 67 prosenttia. Tavallisin väkivallan muoto oli jälleen sanallinen väkivalta, jota koki 57 prosenttia vastaajista. (Koritsas, Coles & Boyle 2010, 262 – 263.) Etelä-Koreassa tuotetussa tutkimuksessa ilmeni, että yli puolet kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä olivat kokeneet väkivaltaa kerran tai useammin vuoden aikana. Myös tässä tutkimuksessa ilmeni, että sanallinen uhkailu/väkivalta oli yleisintä. (Shin 2011, 3346.)

Iso-Britanniassa asiakasväkivallan esiintyvyyttä on tutkittu verkkokyselyn avulla, jossa 590:stä vastaajasta 423 työskenteli lastensuojelussa. Hieman yli puolet (61 prosenttia) vastaajista oli kokenut uhkailua asiakasvanhempien taholta ja heistä 48 prosenttia oli vastaanottanut lukuisia uhkauksia viimeisen puolen vuoden sisään. Puolet kyselyyn vastanneista olivat tekemisissä vihamielisten ja uhkaavien vanhempien kanssa vähintään kerran viikossa ja 16 prosenttia oli saanut uhkauksia, jotka koskivat työntekijän omaa perhettä. (Littlechild ym. 2016, 4.)

Tutkimuksissa on ilmennyt myös muita asiakasväkivallan muotoja, jotka esiintyivät kuitenkin edellä käsiteltyjä harvemmin. Australialaisessa kyselyssä sosiaalityöntekijöiden kokemia asiakasväkivallan muotoja olivat esimerkiksi seksuaalinen häirintä tai väkivalta, omaisuuden vahingoittaminen, varkaus ja pelottelu. (Koritsas ym. 2010, 257.) Kanadalaisessa tutkimuksessa asiakasväkivallan muotoja on hahmotettu useampi. Esimerkkejä harvemmin esiintyvistä väkivallan muodoista ovat vainoaminen ja rasistinen tai eettinen ahdistelu. Tutkimus jakaa esimerkiksi uhkailun vielä fyysisen vahingon tuottamiseen, perheen tai kollegoiden vahingoittamiseen ja henkilökohtaisen omaisuuden vahingoittamiseen. (Macdonald & Sirotych 2005, 777.)

Suomessa vuosina 1980, 1988, 1993, 1997, 2003, 2006 ja 2009 tehdyissä kansallisissa uhritutkimuksissa käsitellään työhön liittyvää väkivaltaa koskevaa tietoa. Eri väkivaltamuotoja tarkasteltaessa on huomattu, että uhkailun kokeminen yleistyi 1980 – 2003, mutta on sen jälkeen pysynyt samalla tasolla. Fyysinen väkivalta, kuten lyöminen ja töniminen ovat 2000- luvun jälkipuoliskolla vähentyneet, kuten ovat myös

tekotavaltaan vakavaksi katsotut väkivallan muodot. (Sirén, Aaltonen & Kääriäinen 2010, 6.)

Kotimaista selvitystä sosiaalityöntekijöiden kokemasta väkivallasta ja sen uhasta on tehnyt myös Talentia. Tuloksista selvisi, että joka viides sosiaalialan korkeakoulutettu oli jossain muodossa työssään kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa. Sanallinen asiaton kohtelu oli yleisintä ja joka viides oli kokenut sanallista uhkailua. Fyysistä väkivaltaa esiintyi myös, mutta vähemmän. Fyysinen väkivalta ilmeni esimerkiksi nipistelynä, potkimisena tai puremisena. (Koskiluoma 2017.)

Monet tutkimukset kuitenkin perään kuuluttavat sitä, että täysin tarkkaa tietoa asiakasväkivallan esiintyvyydestä ei saada. Osittain tämä johtuu siitä, että läheskään kaikkia väkivaltaisia kohtaamisia ei raportoida. Väkivaltatapaukset, jotka eivät ole loukanneet sosiaalityöntekijän fyysistä koskemattomuutta, esimerkiksi henkinen väkivalta ja uhkailu, jäävät hyvin usein raportoimatta. Työntekijät tuovat ilmi, että eivät tiedä, miten toimia tilanteessa, jossa koetaan asiakasväkivaltaa, mutta ei varsinaista fyysistä vahingoittamista. Osa työntekijöistä kokee uhkailun ja henkisen väkivallan osana jokapäiväistä työtä eivätkä siten koe, että olisi hyödyllistä raportoida näistä kokemuksista. (Littlechild 2005, 11.) Henkiseen väkivaltaan puuttuminen koetaan haastavana ja ilmoituksen tekeminen nähdään hyödyttömänä (Antikainen-Juntunen 2007, 24).

3.2.2 Asiakasväkivallan muodot

Useasta tutkimuksesta nousee selkeästi esiin kolme asiakasväkivallan muotoa, jotka toistuvat ja ovat tutkimusten mukaan kolme eniten työssä koettua asiakasväkivallan muotoa. Nämä ovat fyysinen väkivalta, henkinen väkivalta ja uhkailu. (Kts. esim. Koritsas ym. 2010; Littlechild ym. 2016; Shin 2011.)

Asiakasväkivallan muotojen esiintyvyys ja laatu ovat yhteydessä siihen, kuinka läheinen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kontakti on. Mitä läheisempi suhde sosiaalityöntekijällä on asiakkaaseen sitä suurempaa ja konkreettisempaa asiakasväkivalta on. Hyvin usein tällaisissa asiakassuhteissa väkivalta on fyysistä. Vastaavasti mitä etäisempi ja virallisempi suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä on, sitä enemmän asiakasväkivalta on henkistä ja sanallista uhkailua. Tämä argumentti selittää hyvin sitä, miksi sosiaalityöntekijät kokevat henkistä väkivaltaa ja uhkailua kaikista väkivallan

muodoista eniten. Sosiaalityössä työntekijällä on asiakkaaseen nähden enemmän valtaa suunnitellessaan toimenpiteitä ja tehdessään päätöksiä. Väkivallan ja uhkailun keinoin asiakkaat pyrkivät horjuttamaan sosiaalityöntekijän valta-asemaa. (STM 2009:6, 44–45.)

Eri väkivallan muotoja yhdistää se, että ne synnyttävät pelkoa ja epävarmuutta. Tällaisten tunteiden esiintyminen ei koske pelkästään väkivaltaa ja sen uhkaa kokeneita vaan myös muita, jotka tapauksista ovat tietoisia. Esimerkki tällaisesta on työpaikan muut työntekijät tai työntekijän läheiset. (STM 2014:17, 9.)

Henkinen väkivalta vaikuttaa työntekijän kokemaan ammattitaitoon. Työntekijälle voi syntyä negatiivinen käsitys itsestä tai omasta ammattitaidosta. Työntekijä kokee asiakkaan painostavan ja kiristävän henkisesti, josta voi syntyä pelkoa. Henkinen väkivalta voi synnyttää kokemuksen siitä, että fyysistä koskemattomuutta uhataan, vaikka todellista fyysistä koskemattomuutta ei loukata. Henkisen väkivallan tekoja ovat esimerkiksi haukkuminen, nimittely, oikeuteen haastamisen uhka, itsemurhalla uhkailu, ellei työntekijä toimi asiakkaan toivomalla tavalla, perättömien syytösten levittäminen esimiehelle, seksuaaliset ehdotukset, puhelinhäirintä ja mitätöinti. (Antikainen-Juntunen 2007, 53–54.) Myös haistattelu ja nimittely sekä työntekijän ammattitaidon kyseenalaistaminen ovat yleisiä henkisen väkivallan muotoja (STM 2009:6, 44).

Henkinen väkivalta voi olla hyvin monimuotoista. Tämä tuli myös esille Sosiaalialan työturvallisuus -hankkeen tuloksissa, jossa sosiaalityöntekijät ilmoittivat kokeneensa henkistä seksuaalista ahdistelua. Asiakkaat paljastivat itsensä seksuaalisesti työntekijälle tai puhuivat rivoja sekä tekivät seksuaalisia ehdotuksia työntekijälle. Myös asiakkaan työntekijän omaisuuteen kohdistama vahingoittaminen koettiin henkisenä väkivaltana, sillä se nähtiin tahallisenä kiusantekona sekä pelotteluna. (Antikainen-Juntunen 2007, 66.)

Uhkailu on fyysisellä väkivallalla uhkailua, jolloin asiakas uhkaa työntekijää sanallisesti tai ei-sanallisesti, mutta ei kuitenkaan aiheuta työntekijälle fyysistä harmia. Uhkailua on esimerkiksi sanalliset uhkaukset, jossa asiakas uhkaa satuttaa työntekijää tai tämän läheisiä fyysisesti, työntekijän liikkumisen estäminen, tavaroiden viskominen, esineiden ja paikkojen rikkominen, nyrkin heristäminen ja tavaroiden potkiminen. (Antikainen-Juntunen 2007, 53–54.) Uhkaukset voivat tapahtua kasvojen, mutta myös puhelimen, kirjeiden tai sähköpostin välityksellä (Antikainen-Juntunen 2007, 28).

Fyysinen väkivalta on asiakkaan toimintaa, jossa loukataan työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Fyysinen väkivalta lähtökohtaisesti satuttaa työntekijää. Tällaista väkivaltaa on esimerkiksi lyöminen, potkiminen, kuristaminen ja raapiminen. Kaikki fyysinen väkivalta ei kuitenkaan satuta työntekijää. Tällaisia ovat esimerkiksi töniminen, kiinni pitäminen ja sylkeminen. Vaikka teot eivät varsinaisesti satuta työntekijää loukkaavat ne tämän fyysistä koskemattomuutta. (Antikainen-Juntunen 2007, 53–54.) Myös seksuaalinen ahdistelu on yleinen fyysisen väkivallan muoto (STM 2009:6, 44).

4 ASIAKASVÄKIVALLAN KÄSITTELY JA TYÖHYVINVOINTI

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallan ennaltaehkäisystä, jälkikäsittelystä ja siihen liittyvistä tekijöistä ja vaikutuksesta työhyvinvointiin on melko vähän, joten keskityn siihen liittyvässä teoriaosuudessa tuomaan esille laajemmin sosiaalialan näkökulmaa kyseiseen teemaan. Keskitän tutkimuksessani tarkastelun erityisesti sosiaalityöntekijöiden kokemukseen työhyvinvoinnistaan sekä jälkikäsittelyyn, sen laatuun ja vaikutuksista koettuun työhyvinvointiin. Koen, että väkivaltatilanteiden käsittely tai käsittelemättä jättäminen ovat suuria vaikuttavia tekijöitä, kun keskustellaan työntekijöiden jaksamisesta ja viihtyvyydestä alalla. Väkivallan käsittelyyn työyhteisössä ja organisaatiossa linkittyy vahvasti myös väkivaltatilanteiden varalle luodut ennaltaehkäisevät välineet ja menetelmät. Asiakasväkivaltatilanteiden käsittelyyn vaikuttavat monet tekijät työpaikalla ja niihin vaikuttavat myös laajemmin yhteiskunnalliset tekijät. Seuraavaksi tarkastelenkin jälkikäsittelyn tilaa ja sitä muovaavia tekijöitä. Tämän lisäksi havainnollistan, millaisia vaikutuksia työhyvinvointia aiemmin tarkastelleissa tutkimuksissa on havaittu asiakasväkivallan yhteydestä työntekijöiden työhyvinvointiin.

4.1 Koetun asiakasväkivallan käsittely ja ennaltaehkäisy työpaikalla

Väkivallan kokemukset ja niiden jälkivaikutukset ovat hyvin yksilöllisiä. Väkivaltatilanne voi olla todella traumaattinen tai vastaavasti se voi tuntua vähäpätöiseltä. Asiakasväkivallan käsittelyyn ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa. Työturvallisuus sosiaalialalla- hankkeen loppuraportissa esitellään asiakasväkivallan käsittelyn menetelminä tiimi- tai osastokokousta ja tarvittaessa yksilö- tai ryhmäohjausta. Vakavien ja työntekijää voimakkaasti järkyttäneiden väkivaltatilanteiden jälkeen voi raportin mukaan olla tarpeellista järjestää myös rauhoittamiskeskustelu tai tilanteen jälkipuinti. Tarvittaessa tilannetta arvioidaan myös terveydenhuollossa. (Antikainen-Juntunen 2007, 23.)

Suomessa jälkikäsittelyä ja sen esiintymistä työyhteisössä on tutkinut muun muassa Työturvallisuus sosiaalialalla-hanke. Hankkeen loppuraportissa todettiin, että yleisin jälkikäsittelyn muoto oli epävirallinen keskustelu kollegoiden kanssa. Tutkituista

työyhteisöistä vain noin puolessa oli käytössä virallinen jälkipuinti ja näissä yhteisöissä käsittely nähtiin riittävänä. Seitsemässä prosentissa työpaikoista ei ollut jälkikäsittelyä käytössä ollenkaan ja viidesosa vastaajista ei tiennyt käsitelläkö heidän työpaikallaan väkivaltatilanteita esimiehen johdolla. Kiinnostava ero oli havaittavissa esimiesten ja työntekijöiden käsityksessä tilanteiden jälkikäsittelystä; 71 prosenttia johtajista, 67 prosenttia lähiesimiehistä ja 48 prosenttia työntekijöistä vastasi käsittelyn olevan säännöllistä. (Antikainen-Juntunen 2007, 112.)

Mirja Rasimus (2002) on väitöskirjassaan tutkinut päivystyspoliklinikan työntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa ja on sivunnut myös jälkikäsittelyn teemaa. Tutkimuksen mukaan 55 prosenttia väkivaltatilanteista käsiteltiin jollain tavalla ja käsittely oli enimmäkseen keskustelua kollegoiden ja lähiesimiehen kanssa. Virallista jälkipuintikeskustelua ei ollut järjestetty kuin 23 prosentissa tapauksista. Samankaltaisia tuloksia oli havaittavissa Antikainen-Juntusen (2007) tulosten kanssa, sillä myös Rasimus (2002) havaitsi käsittelyn tapahtuvan usein keskusteluna kollegoiden kanssa.

Virallisten jälkipuintitilaisuuksien lisäksi työpaikoilla on tarjottu mahdollisuus käsitellä asiakasväkivaltatilanteita työnohjauksessa. Työnohjaus on melko uusi käsite, vaikka työnohjauksen tapaista toimintaa on toteutettu jo pitkään. Työnohjauksen kautta pyritään kehittämään omaa työtä ja työyhteisön toimintaa käymällä reflektiivistä keskustelua ja harjoittelemalla toiminnallisin menetelmin. Työnohjausta voidaan järjestää yksilö-, ryhmä- tai yhteisötyönohjauksena, jolloin ohjattavana on koko työyhteisö. (Räsänen 2006, 163–166.)

Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan kiinnitä tarkastelua sen tarkemmin jälkikäsittelyn menetelmien sisältöön. Sen sijaan olen kiinnostunut siitä, millaisia ennaltaehkäisyn keinoja asiakasväkivaltaa kohtaan on kehitetty sekä, millaista asiakasväkivaltatilanteiden käsittely ylipäänsä työpaikalla on, millaisia keinoja siihen on kehitelty, mitkä tekijät työskentelyssä ja työyhteisössä vaikuttavat asiakasväkivallasta kertomiseen ja sen käsittelyyn ja mikä yhteys tällä kaikella on työntekijöiden työhyvinvointiin. Seuraavaksi tarkastelen tarkemmin työorganisaation sisäisiä tekijöitä, jotka koen merkityksellisinä tarkastellessa asiakasväkivallan ennaltaehkäisyä ja jälkikäsittelyä.

4.1.1 Työympäristön ja työyhteisön merkitys

Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä työympäristöllä ja työyhteisöllä on yksilöllisten tekijöiden rinnalla oma vastuunsa. Viitasara ja Menckel (2002) ovat tutkineet asiakasväkivallan ilmiötä Ruotsissa terveys- ja hoiva-alalla. Tutkimuksessaan he ovat hahmottaneet kolme tasoa, joiden kautta voidaan tarkastella, millaiset tekijät synnyttävät väkivaltatilanteiden uhkaa. Nämä tasot ovat rakenteellinen taso, tilannetaso ja yksilötaso. He tuovat esille, että yksilötasolla tapahtuvaan väkivaltaan usein kuitenkin vaikuttavat merkityksellisesti myös rakenteellisella ja tilannetasolla tapahtuvat asiat. Tämä tarkoittaa siis sitä, että väkivallan ehkäisyssä ja tapahtuneen väkivallan käsittelyssä on tärkeää huomioida yksilöllisten, työntekijän omaan toimintaan pohjautuvien tekijöiden lisäksi myös organisaation ja työyhteisön rooli väkivaltatilanteiden syntymisessä työpaikalla. Tarkastelemalla ja muovaamalla kaikkia näitä kolmea tasoa, kyetään parhaiten ennaltaehkäisemään väkivaltatilanteiden syntyä.

Työympäristöön ja sen miellyttävyyteen linkittyy vahvasti työyhteisö, johon kuuluvat kollegat sekä esimies. On lähes itsestään selvää, että johtamisella on selkeä yhteys koko työyhteisön hyvinvointiin ja myös lainsäädäntö osaltaan velvoittaa esimiestä mahdollisuuksien mukaan ennaltaehkäisemään väkivallan esiintymistä sekä tarkkailemaan sitä, miten jo käytössä olevat toimenpiteet vaikuttavat työpaikan työturvallisuuteen. Laki velvoittaa, että työntekijät tulee perehdyttää asianmukaisesti ja heille tulee tarjota ohjausta, joiden avulla ehkäistään työn aiheuttamia haittoja ja vaaroja. Työhön, jossa on olemassa selkeä väkivallan uhka, on oltava tarjolla myös selvät menettelyohjeet vaaratilanteiden varalle. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Esimies on tärkeässä asemassa tarkasteltaessa työorganisaation asenteita ja asennoitumista esimerkiksi asiakasväkivaltaa kohtaan. Esimies voi pahimmillaan vähätellä ja jopa syyllistää työntekijöitä koetusta asiakasväkivallasta, mikä taas tuottaa häpeän ja epäonnistumisen tunteita väkivaltaa kokeneelle työntekijälle. (Juuti 2006, 77, Mannisen 2017,22 mukaan.) Esimiehen tuki on havaittu ensiarvoisen tärkeänä väkivallasta toipumisessa (Manninen 2017, 75). Esimieheltä voidaankin edellyttää asianmukaista toimintaa, jota voidaan nimittää myös turvallisuusjohtamiseksi. Toimintaa ohjaavana periaatteena tulisi olla työntekijöiden turvallisuuden huomioiminen. (STM 2014, 11.)

Työorganisaation tuki muodostuu sekä esimiehen että kollegoiden tuesta. Monet tutkimukset (esim. Deans 2004) ovat todenneet, että organisaatiolta saatu tuki väkivaltatilanteiden jälkeen kohotti työntekijöiden ammattitaidon tunnetta, kun taas tukea saamattomien kokemus ammattitaidostaan oli matalampi. Useat tutkimukset ovat paikantaneet puutteita nimenomaan työyhteisön toimintatavoissa. Esimerkiksi Hunt, Goddard, Cooper, Littlechild ja Wild (2016) tutkivat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden saamaa tukea uhkaavien tilanteiden jälkeen. Tutkimuksessa havaittiin organisaation tuen olevan riittämätöntä ja tämän seurauksena myös asiakkaiden saama palvelu oli heikentynyt. Työntekijät eivät olleet saaneet tarpeeksi tukea ja koulutusta väkivaltatilanteisiin. Myös Talentia selvitti vuonna 2016 järjestämässään kyselyssä, että työväkivaltatilanteiden tai niiden uhan käsittelyssä ja ehkäisemisessä koettiin ongelmia. Olemassa olevat järjestelmät olivat tuntemattomia tai ne koettiin riittämättöminä. Kyselyn pohjalta oli todettavissa, että työsuojelua ja työsuojelutietoisuutta on lisättävä työpaikoilla. Tämä vaatii kuitenkin sitoutumista niin työnantajalta kuin työntekijöiltä. (Talentia 2016.)

Työyhteisön toimivuuden lisäksi on tarkasteltava työympäristöä sen rakenteiden ja toimintamenetelmien sekä ohjeistusten kautta. Työssä, johon sisältyy ilmeinen väkivallan uhka, on oltava väkivallan torjumiseen ja rajoittamiseen tarvittavat turvallisuusjärjestelyt sekä -laitteet. Työntekijöillä on myös oltava mahdollisuus hälyttää apua. On työnantajan vastuulla laatia työpaikkaa varten toimintaohjeet, joissa kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan sekä toimintatapoihin, joilla pyritään torjumaan tai rajoittamaan väkivaltatilanteista koituvaa haittaa työntekijän turvallisuuteen. (Antikainen-Juntunen 2007, 20.)

Manninen (2017) on tutkimuksessaan selvittänyt jälkikäsittelyn yleisyyttä. Tutkimuksessaan hän on selvittänyt, että jälkikäsittelyn yleisyys on yhteydessä asiakasväkivallan esiintymiseen työorganisaatiossa. Mitä useammin väkivaltaa esiintyy työyhteisössä, sitä harvemmin koetut väkivaltatilanteet käsiteltiin. Ilmiön Manninen (2017) pohti liittyvän aikaresurssikysymykseen, jolloin kaikkia väkivaltatilanteita ei ajan puitteissa ehditty käsittelemään. Ilmiö ei siis automaattisesti liity väkivaltaan tottumisesta tai sen hyväksymisestä.

Tapahtumatiheyden lisäksi merkittävä yhteys jälkikäsittelyn toteutumisella on väkivallan seurauksilla. Mitä vakavammat seuraukset väkivaltatilanteilla on, sitä todennäköisemmin

tapahtuneelle järjestetään jälkikäsittelytilaisuus. Selkeät ja vakavat väkivaltatilanteet huomioidaan ja pyritään käsittelemään, kun taas jatkuvaluonteinen ja vähemmän vakava väkivalta jää huomioimatta. Tällainen ajattelutapa saattaa kuitenkin tuottaa haasteita, sillä työyhteisön sisällä voi olla hyvin poikkeavia näkemyksiä työntekijöiden kesken siitä, mikä koetaan väkivallaksi ja, minkälaiseen väkivaltaan tulisi puuttua. (Manninen 2017, 86.)

4.1.2 Ammatillinen habitus ja asiakasväkivaltatilanteiden raportointi

Vaikka asiakasväkivalta yhteiskunnallisesti tunnustettaisiin ja sen ehkäisyyn liittyviin toimiin panostettaisiin, ei tämä yksinään riitä vähentämään asiakasväkivaltaa. Tutkimusta sosiaalialan työntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta on melko paljon ja väkivalta tunnustetaan sosiaalisesti ongelmaksi, mutta aliraportoimisen kulttuuri elää silti vahvasti työntekijöiden arjessa. Työntekijöiden tapa ymmärtää ja reagoida asiakasväkivaltaan linkittyy vahvasti työyhteisön kulttuuriin ja siihen, miten työntekijät kokevat oman roolinsa työyhteisössä. (Manninen 2018, 19.) Kuten jo aiemmin olen käsitellyt, työyhteisöllä ja esimiehellä on merkittävä vaikutus siinä, miten asiakasväkivaltaan suhtaudutaan. Asiakasväkivaltaa vähättelevä tai sen kieltävä toimintakulttuuri ovat omiaan piilottamaan tapahtuvaa väkivaltaa.

Ammatillinen habitus muovautuu työyhteisön sekä yhteiskunnan rakenteissa ja sillä on merkittävä vaikutus asiakasväkivallan vähätyydyssä. Ammatillinen habitus onkin yksi suurimmista selittävästä tekijöistä asiakasväkivallan aliraportoimisessa. Habituksella tarkoitetaan yksilön melko pysyviä havaitsemis- ja suhtautumistapoja, jotka muovautuvat vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Yhteisön luomat rakenteet ja normit muuttuvat vuorovaikutuksessa yksilön toiminta- ja suhtautumistavoiksi. Sosiaalityön kentällä toimiminen vaatii tiettyä, kentälle ominaisten periaatteiden hallitsemista sekä tietynlaista habitusta, joka syntyy kentällä toimittaessa. (Virkki 2008, 249, 260.)

Estrada ym. (2010) ovat tutkimuksessaan todenneet työväkivallan lisääntyneen ja samalla siitä raportoinnin vähentyneen. Työyhteisöt ja ammattiryhmät, jotka eniten altistuvat asiakasväkivallalle, käsittävät väkivallan ja sen uhan ammattiin liittyvänä ilmiönä. Työssä koetun väkivallan ollessa vähäistä, väkivaltatilanteista raportoidaan herkemmin, kun taas määrän kasvaessa raportointi vähenee. (mt. 2010, 50–51.)

Koettu väkivalta jää usein raportoimatta. Väkivallan raportoimatta jättämisellä on kuitenkin kauaskantoisia vaikutuksia. Raportoimattomat väkivaltatilanteet jäävät näkymättömiksi ja puhumattomiksi, jolloin niiden määrä ja vaikutukset jäävät vaille ymmärrystä. Asiakasväkivaltatilanteiden tarkka raportointi onkin ensiarvoisen tärkeää, jotta ilmiön laajuutta pystytään arvioimaan ja siihen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn pystytään panostamaan entistä paremmin. (Manninen 2018, 18.)

Useammat tutkimukset ovat saaneet samankaltaisia tuloksia tarkastellessaan työntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallan kuulumisesta osaksi työtä sekä sen raportoisesta. Asiakasväkivallan tiheä esiintyminen työssä turruttaa työntekijää, jolloin väkivalta koetaan normaalina työhön kuuluvana asiana. Muun muassa Estrada ym. (2010) ovat tutkimuksessaan todenneet, että reilu 80 prosenttia tutkimukseen vastanneista työntekijöistä ilmoitti jättävänsä väkivaltatilanteet raportoimatta, sillä väkivalta kuuluu ammatin luonteeseen. Myös muissa tutkimuksissa on saatu samankaltaisia tuloksia. Työntekijät herkästi vähättelevät asiakkaiden aggressiivista käytöstä ja sietävät sitä tarpeettoman paljon. Työntekijät saattavat myös defenssimekanismina selittää asiakkaan väkivaltaista käytöstä oikeutettuna toimintana. Väkivalta kielletään ja työntekijä saattaa tehdä tällöin huomaamattaan itselleen hallaa. (Littlechild ym. 2016, 8.)

Raportoimista on tutkinut myös Saloranta (2020). Hänen tutkimuksessaan kaikki haastateltavat toivat esille, että asiakasväkivallasta ei puhuta eikä raportoida tarpeeksi. Organisaatioiden vaaratilanneilmoitukset koettiin epäselkeinä eikä niiden uskottu johtavan mihinkään. Organisaatiosta puuttui selkeät toimintaohjeet asiakasväkivaltatilanteiden varalle tai niistä ei oltu informoitu työntekijöille. Organisaatioissa ohjattiin puutteellisesti rikosilmoitusten tekemisessä, jonka seurauksena ilmoituksen tekoa saatettiin venyttää liian pitkälle. Kynnys rikosilmoitusten tekemiselle on myös hyvin suuri.

Myös sosiaali- ja terveysministerin raportissa ilmenee, että väkivaltaisiin tilanteisiin liittyvää koulutusta on työssä tarjolla vaihtelevasti. Asianmukaisella koulutuksella kohennettaisiin työntekijän kykyä kohdata uhkaava tilanne ja asiakas. Samassa ilmiö tulee työyhteisön arjessa näkyvämmäksi, mikä lisää tietoisuutta väkivallan olemassaolosta. (STM 2014, 35.)

4.2 Työhyvinvointi ja asiakasväkivalta

Yhteiskunnallinen kehitys on muokannut työkyvyn käsitettä pois lääketieteellisesti painottuvasta määrittelystä. Vielä viime vuosisadan alussa työkyky liitettiin vahvasti yksilön fyysisiin ominaisuuksiin. Fyysisesti kunnossa oleva työntekijä on työkykyinen. Nykyään työkyvyn käsite kattaa fyysisen puolen lisäksi myös psyykkisen, ja on siirrytty yksilöllisempään tarkasteluun sekä yhä monipuolisempaan työkyvyn kuvaamiseen. (Ilmarinen, Gould, Järvikoski & Järvisalo 2006, 17.) Jatkossa käytän työkyvyn käsitteen sijasta työhyvinvoinnin käsitettä, sillä koen sen kuvaavan paremmin nimenomaan käsitteen takana olevia merkityksiä.

Työhyvinvointi on laaja käsite ja sille löytyy useita määritelmiä. Työhyvinvointi on hyvin johdetussa organisaatiossa tapahtuvaa, ammattitaitoisten työntekijöiden turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä. Työhyvinvoinnilla viitataan työntekijän kokemuksiin, jotka muovautuvat sen perusteella, miten turvallisesti ja organisoiduksi työntekijä kokee työn. Työhyvinvointi kuvaa työntekijän kokemusten läpi sitä, kuinka turvallista ja terveellistä työ on, millaista on yhteisön yksilölle antama tuki sekä onko työ merkityksellistä ja palkitsevaa. (toim. Anttonen & Räsänen 2009, 18.) Tarkastelen seuraavaksi hieman laajemmin sosiaalityön ja sen lähiammattien työhyvinvointia ja siihen liittyviä kuormitustekijöitä.

Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan vakavan työuupumuksen riski on kasvanut selvästi vuoden 2013 jälkeen, jopa yli 10 prosenttiyksikköä. Työuupumuksesta on muodostunut yksi merkittävimmistä riskeistä työelämässä. Ammattiryhmistä sosiaali- ja terveysalan henkilökunta on uupumuksen uhkaa kokeneiden kärkipäässä. Työssä on useita kuormitustekijöitä. Sosiaali- ja terveysalalla tapahtuu paljon muutoksia, työelämä on muuttunut hektisemmäksi ja työn aiheuttama kuormitus on lisääntynyt. Työolotutkimuksesta selviää myös, että fyysinen väkivalta tai sen uhka on kolminkertaistunut vajaassa kolmessa vuosikymmenessä ja on kohdistunut nimenomaan naisvaltaisiin aloihin. (Joutjärvi 2020.)

Sosiaalityön ammattilaisten lisäksi väkivaltaa ja siitä koitunutta työhyvinvoinnin heikentymisen riskiä kokevat myös muut lähiammatit ja terveydenalan henkilökunta. Työterveyslaitoksen seurantatutkimuksesta ilmenee, että eniten asiakasväkivaltaa kohtasivat päivystyksen, ensiavun, psykiatrian ja vanhustenhoidon työntekijät. Kaikilla näillä aloilla asiakasväkivalta on lisääntynyt vuosina 2015 ja 2019. (Työterveyslaitoksen

tiedote 12/2019.) Terveys- ja sosiaalialan henkilökunnan kokemuksia väkivallasta ovat tutkineet muun muassa Pekka & Perhoniemi (2014). Tutkimuksessaan he toteavat koetun asiakasväkivallan vaikuttavan negatiivisesti työntekijöiden henkiseen hyvinvointiin.

Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportissa Antikainen-Juntunen (2007) on tutkinut sosiaalialan työntekijöiden asiakasväkivaltakokemuksia sekä vaikutuksia työhyvinvointiin. Tutkimuksessa on tarkasteltu kuntien kotihoidon, lastensuojelun perhetyön ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tutkimuksessa selvisi, että työväkivalta aiheutti noin kolmasosalle henkisen väkivallan ja uhkailun kohteeksi ja neljäsosalle fyysisen väkivallan kohteeksi joutuneille työntekijöille terveydellisiä ja/tai viihtyvyyteen liittyviä seurauksia, kuten ahdistusta, pelkoa ja unettomuutta sekä synnytti työhaluttomuutta. (Antikainen-Juntunen 2007, 142.)

Sosiaalityöhön, kuten muihinkin sosiaali- ja terveysalan ammatteihin liittyy useita kuormittavia tekijöitä. Yleisimpiä kuormitustekijöitä ovat asiakkaiden moniongelmaisuus, asiakkaiden suuri määrä sekä jatkuvasti monimutkaistuva ongelmanratkaisu ja päätöksenteko. Työntekijä joutuu usein toimimaan asiakkaan odotusten vastaisesti, joka saattaa aiheuttaa kitkaa työntekijän ja asiakkaan välille. (Ruonti, Rantonen & Salo 2016.) Edellä mainitut kuormitustekijät ovat kirkkaasti esillä erityisesti lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun voidaan sanoa olevan kriisissä tai kriisiytyvässä tilassa. Kriisiytyvässä tilassa ongelmat ja puutteet korostuvat sekä kyvykyys, voimavarat ja mahdollisuudet heikkenevät. (Bardy 2013, 13.) Mainitsemani kuormitustekijät vaikuttavat väistämättä työntekijän työhyvinvointiin sekä lisäävät samalla asiakasväkivallan riskiä asiakkaiden ollessa tyytymättömiä työntekijöiden toimintaan ja heidän tekemiinsä päätöksiin. Asiakasväkivalta konkretisoituu tällaisessa kriisiytyneessä ja kuormittuneessa työympäristössä.

Lastensuojelu voidaan nähdä riskialana puhuttaessa asiakasväkivallasta. Asiakasväkivallalla on todettu olevan selvä negatiivinen vaikutus työntekijän työhyvinvointiin. Mitä useammin työntekijä altistuu asiakasväkivallalle ja mitä vakavampia seuraukset ovat sitä huonommin työntekijä voi työssään. (Manninen 2017, 70.) Työssä koettu väkivalta saa kuitenkin usein normalisoivia selityksiä työntekijöiltä. Väkivaltaa ei tunnisteta vahingoittavana, vaan se nähdään asiakkaan oikeutettuna reagointitapana työntekijän toimintaan. Tällöin pyritään ymmärtämään asiakkaan turhautumista ja säilyttämään luotettava suhde asiakkaaseen. (Virkki 2008, 247.)

Väkivalta otetaan käsittelyyn usein vasta, kun sillä on vakavia seurauksia (Manninen 2017, 60).

Väkivalta jää siis usein käsittelemättä työpaikalla, mikä taas vaikuttaa työntekijän työhyvinvointiin. Asiakasväkivalta ei kuitenkaan ole tuntematon ilmiö lastensuojelussa. Työn turvallisuutta ja työntekijän työhyvinvointia työssä tukee työturvallisuuslaki. Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita. Näin pyritään turvaamaan ja ylläpitämään työntekijän työkyky sekä ennalta ehkäisemään ja torjumaan työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä tai työympäristöstä koituvia haittoja. Laki velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on suunniteltava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Näitä ovat esimerkiksi vaara- ja haittatekijöiden syntymisen estäminen, poistaminen tai viime sijassa korvaaminen vähemmän vaarallisilla tai haitallisilla toimenpiteillä. (Työturvallisuuslaki 2002/738.) Työntekijän työhyvinvointia tukee myös työterveyshuoltolaki (1383/2001), jonka mukaan työnantajalla on velvollisuus järjestää työterveyshuolto työntekijöille. Työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoimin pyritään edistämään työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijän terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa.

Työpaikoilla, joissa on riski kokea väkivaltaa, on tärkeää, että väkivaltaan on varauduttu. Myös lastensuojelussa tulee tällöin olla koko organisaation kattava asiakasväkivallan hallintajärjestelmä. Väkivaltavaara on tunnistettava ja arvioitava toimintayksikössä, jolloin edellytys on, että käydään avointa keskustelua sattuneista väkivaltatapauksista sekä läheltä piti -tilanteista. Työorganisaatio, jossa väkivaltaa ja sen herättämää pelkoa ei oteta puheeksi, heikentää työntekijöiden raportointia väkivaltatilanteista. Työpaikalle on tärkeää luoda ilmapiiri, jossa työntekijät kokevat voivansa keskustella kokemuksistaan luottamuksellisesti. Säännöllinen käsittely lisää turvallisuuden tunnetta ja antaa työntekijöille konkreettisia keinoja ehkäistä väkivaltaa sekä selviytyä väkivaltaisista tilanteista. (THL 2020.)

Jotta lastensuojelutyö olisi onnistunutta, tulee työntekijän olla motivoitunut työhönsä sekä halukas toimimaan yhteistyössä asiakasperheiden kanssa. Koettu asiakasväkivalta tai sen uhka heikentävät tutkitusti työmotivaatiota ja työhyvinvointia ja aiheuttavat täten työntekijän ja asiakkaan välisen luottamussuhteen rakoilua. Työntekijä saattaa kokea,

ettei kykene jatkamaan työskentelyä väkivaltaisen asiakkaan kanssa. (Tirkkonen 2014, 48.) Työn onnistumisen kannalta on siis oleellista, että sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi turvataan.

5 TUTKIMUSASETELMA

5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, millaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla tai sen uhalla on sosiaalityöntekijän työhyvinvointiin sekä sitä, miten työyhteisössä käsitellään koettu väkivaltai tai sen uhka. Tutkimusta tehdessäni tarkastelen, millaisia merkityksiä ja rooleja työyhteisö sekä esimies saavat koetun asiakasväkivallan käsittelyssä. Esimies on tärkeässä asemassa tarkasteltaessa työorganisaation asenteita ja asennoitumista asiakasväkivaltaan (Manninen 2017, 22). Esimies asettaa työntekijöille osaltaan tiettyjä toimintaohjeita, jotka vaikuttanevat työntekijöiden tapaan kokea ja kohdata asiakkaita sekä asiakasväkivaltaa. Lisäksi tarkastelen, millainen yhteys väkivaltatilanteiden käsittelyllä tai käsittelemättä jättämisellä on koettuun työhyvinvointiin.

Tutkimuksessani vastaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia vaikutuksia koetulla asiakasväkivallalla on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin?
2. Miten työyhteisössä ennaltaehkäistään ja käsitellään koettu asiakasväkivaltai tai sen uhka?
3. Millainen yhteys asiakasväkivallan käsittelyllä on työntekijöiden hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen?

Ensimmäiseen kysymykseen sisältyy koettujen väkivaltatilanteiden tai väkivallan uhasta koituneiden tunteiden ja oireiden kartoittaminen. Lisäksi tarkastelen, minkälaisia ajatuksia koetut tilanteet ovat herättäneet työntekijöissä ja, miten tilanteet ovat vaikuttaneet työntekoon. Toisen kysymyksen tarkoituksena on hahmottaa ennaltaehkäisyn ja jälkikäsitteilyn yleisyyttä, millaisin keinoin väkivaltaa ehkäistään ja, mitä keinoja väkivallan tai sen uhan käsittelyyn on kehitelty ja, mitkä tekijät osaltaan ovat olleet vaikuttamassa jälkikäsitteilyn laatuun. Kolmas kysymys hahmottaa ennaltaehkäisemisen sekä käsittelyn toimivuutta ja/tai toimimattomuutta. Tarkastelen sitä vertailemalla vastaajien kokemuksia mahdollisten väkivaltaa ehkäisevien toimien ja käsittelytilanteiden vaikutuksista hyvinvointiin ja jälkioireiden käsittelyyn. Lisäksi pyrin hahmottamaan työntekijöiden asettamia mahdollisia kehityskohteita organisaation ja työyhteisöiden tavoissa varautua ja käsitellä väkivaltaa tai sen uhkaa.

5.2 Aineiston kuvaus ja keruu

Tutkielmani aineistona olen hyödyntänyt lastensuojelun sosiaalityöntekijöille osoitettujen kirjoituspyyntöjen avulla saatuja kirjoitelmia. Tutkimuksen kohteena ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijät, joilla on kokemusta asiakasväkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumisesta tai, jotka ovat toimineet osana työyhteisöä, jossa asiakasväkivaltaa on esiintynyt. Tutkittavien kartoitusta tehdessäni tein havainnon, että omakohtaisia väkivallan kokemuksia ei aina tunnisteta tai haluta tuoda julki. Omakohtaisen kokemuksen kautta olen myös huomannut, että yksittäisen työntekijän väkivaltakokemukset voivat vaikuttaa laajemmin koko työyhteisöön. Myös muut työntekijät voivat kokea työpaikalla tapahtuneen väkivaltatapauksen pelottavana, ja siten teko voi vaikuttaa koko työyhteisön hyvinvointiin (Piispa & Hulkko 2009). Tästä syystä olen tutkimuksessani kiinnostunut sekä väkivaltaa kohdanneiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksista että väkivaltaa todistaneiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksista.

Tavoittaakseni asiakasväkivaltaa, sen uhkaa tai olemassaoloa työyhteisössä todistaneet lastensuojelun sosiaalityöntekijät, lähestyin useampaa kuntaa/kaupunkia johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta. Kartoitin johtavien kautta yksikön kiinnostusta osallistua tutkimukseen sekä annoin informaatiota koskien tutkimuksen kulkua sekä osallistumisen vapaaehtoisuutta. Tutkimukseen osallistui yhteensä kolme kuntaa/kaupunkia. Jaoin kirjoituspyynnön sähköpostitse johtaville sosiaalityöntekijöille sekä pyysin heitä levittämään sitä yksikkönsä lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Kirjoituspyyntöön sisällytin tarkemmat ohjeistukset koskien tutkimukseen osallistumista sekä valmiiden vastausten lähettämistä. Kirjoituspyyntö on tämän tutkimuksen liitteissä. Osassa kuntia/kaupunkeja velvoitettiin hankkimaan tutkimuslupa, jotka löytyvät myös tämän tutkimuksen liitteistä. Yhdestä kaupungista osoitettiin kiinnostusta osallistua tutkimukseen etähaastattelun keinoin, joten kirjoituspyynnön lisäksi tutkimuksen aineistonkeruussa on toteutettu yksi etähaastattelu. Etähaastattelu on toteutettu kirjoituspyynnön kysymyksiä hyödyntäen, joten haastattelua varten ei ole luotu erillistä haastattelulomaketta. Vastoin oletuksiani, etähaastattelua toivonut sosiaalityöntekijä toi esille, että asiakasväkivallasta keskusteleminen ja tiedon tuottaminen on huomattavasti helpompaa keskusteluyhteyden välityksellä. Vastaavasti ajatusten tuottaminen sanoiksi kirjoittamalla olisi tuntunut haastavalta.

Päädyin aineistonkeruumenetelmänä kirjallisesti tuotettuun muotoon, kirjoituspyyntöön. Aihe on melko sensitiivinen ja tunteita herättävä, joten anonyymiin kirjoitukseen voi olla helpompi tarttua. Räsänen ja Sarpila (2013) toteavat, että sosiaalisesti arkaluontoisten tietojen osalta voidaan saada hyvinkin erilaista tietoa riippuen siitä, järjestetäänkö tiedonkeruu kasvokkain tai ei-kasvotusten. Kirjoituspyyntö aineistonkeruumenetelmänä oman tutkimukseni kohdalla mahdollistaa osallisille kirjoittamisen kokemuksistaan sellaiseen muotoon kuin itse haluavat. Lisäksi he pystyvät tuomaan kirjoitelmassa esille asioita, joita itse pitävät teeman kannalta tärkeimpinä. Kirjoitetun tekstin ja puheen välillä on myös eroja. Kirjoitettuun tekstiin kirjoittaja voi vielä palata esimerkiksi katkenneesta ajatuksesta. Kirjoitelma antaa myös tekijälleen enemmän aikaa pohtia ja koota ajatuksiaan aiheeseen liittyen. Kirjoituspyynnön eduiksi koen myös sen, että se saattaa tavoittaa enemmän ihmisiä kuin esimerkiksi haastattelun järjestäminen, joka vaatii aikataulujen yhteensovittamista sekä asettaa kenties haastateltavan epä mukavaan asemaan aiheen ollessa hyvin arkaluontoinen. Kirjoituspyyntö on helppo ja käytännöllinen toteuttaa huomioiden esimerkiksi koronapandemiatilanteen, joka aiheuttanee rajoitteita kasvokkain järjestettävälle tapaamisille. Tutkijan läsnäolo ei myöskään kirjoituspyynnön laadinnassa pääse vaikuttamaan tutkittavan omaan kerrontaan, ja tutkija pystyy asettamaan kirjoittajille juuri sellaisia kysymyksiä, joihin haluaa vastauksen.

Kirjoituspyyntö menetelmänä aiheuttaa myös tiettyjä rajoitteita ja haasteita, jotka on otettava tutkimuksessa huomioon. Kyselyn kaltaisten aineistonkeruumenetelmien tuottamisessa on aina riskinä se, että asetetut kysymykset ymmärretään väärin tai kyselystä tehdään virhetulkintoja (Räsänen & Sarpila 2013, 65). Aineiston laatuun on haasteellista vaikuttaa ja riskinä on, että aineistoa ei saada tarpeeksi. Toisin kuin haastattelussa, kirjoituspyyntöä laadittaessa tutkittavalta ei pystytä kysymään yhtä laajasti kysymyksiä tai esittämään tarkentavia kysymyksiä vastausten perusteella. Pyrin tutkimuksessani kuitenkin eliminoimaan aineiston laatua heikentävät ominaisuudet laatimalla riittävän huolellisesti kirjoituspyyntöni. Vastoin alkuperäistä ajatustani, aineistoa tulikin odotettua vähemmän. Tavoittelin useamman kunnan/kaupungin johtavaa sosiaalityöntekijää tutkimustani koskien, mutta vain harva vastasi kartoittavaan kyselyyni. Osista kuntia/kaupunkeja sain suoraan vastauksen, että työntekijöillä tuskin on aikaa osallistua tutkimukseeni ja osasta sain suostumuksen tutkimukseen, mutta en ainuttakaan vastausta. Yhdestä kaupungista oltiin kiinnostuneita osallistumaan

tutkimukseen haastattelun keinoin ja tämän mahdollisuuden myös järjestin. Vaikka Sainkin lopulta vain kahdeksan vastausta kirjoituspyyntöihin sekä yhden haastattelun, olivat vastaukset sisällöltään melko laajoja sekä hyvin kuvailevia. Liuskoja kertyi yhteensä 25 fonttikoolla 12. Sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmat eivät välttämättä olleet usean sivun pituisia, mutta sisällöltään hyvin kuvailevia ja sisälsivät paljon sosiaalityöntekijöiden omaa pohdintaa väkivallasta ja omista kokemuksistaan. Muutaman kirjoituspyynnön osalta olin uudestaan yhteyksissä niiden kirjoittajiin tarkentavia kysymyksiä esittääkseni ja moni myös kehotti minua olemaan yhteyksissä, mikäli kysyttävää heidän vastauksiaan koskien ilmenisi.

Kirjoituspyyntöä laatiessani otin huomioon tutkimuskysymykseni. Tukikysymysten kautta pyrin saamaan aineistoa koskien sosiaalityöntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa ja sen vaikutuksista työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Lisäksi olin kiinnostunut kuulemaan työntekijöiden kokemuksista väkivaltatilanteiden käsittelystä työyhteisössä ja siitä, miten väkivaltatilanteisiin työyhteisöissä on varauduttu ja, miten niitä mahdollisesti pyritään ennaltaehkäisemään. Pyysin kirjoittajia kuvailemaan omakohtaisia kokemuksiaan sen sijaan, että olisin esimerkiksi antanut asiakasväkivallalle jonkin valmiin määritelmän.

Tutkimuksellani halusin tuoda esiin sosiaalityön kentällä osaltaan vaietun ilmiön sekä antaa sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden kuvailla mahdollisimman omin sanoin kokemuksiaan asiakasväkivallasta, sen käsittelystä työpaikalla sekä vaikutuksista työhyvinvointiin ja jaksamiseen työssä. Toivon, että tutkimukseni avulla pystyn tuomaan paremmin ilmi asiakasväkivallasta vaikenemisen kulttuuria sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Pidin mielessä kuitenkin läpi tutkimuksen sen, että vaikka kyseessä on yhteiskunnallisesti merkittävä ja tärkeä aihe, asiakasväkivallan kokemukset ja työyhteisön kenties väkivaltaa väheksyvä toimintakulttuuri ovat tutkimusaiheena haastava ja tutkimukseen saattaa olla vaikeaa motivoida osallistujia. Pohdin syitä myös tutkimukseen osallistumattomuudelle. Näitä saattoivat olla esimerkiksi lastensuojelutyössä vahvasti läsnä oleva hektinen arki ja kiire, jotka rajoittavat kykyä osallistua tutkimukseen, vaikka mielenkiintoa olisi muuten ollut. Lisäksi pelko omasta tai työyhteisön paljastumisesta tutkimuksessa saattoi olla ratkaisevana tekijänä tutkimukseen osallistumattomuudessa. Tähän pelkoon saattaa liittyä esimerkiksi työyhteisöön kohdistettujen negatiivisten huomioiden esille tuominen kertomuksessa ja siitä aiheutunut paheksunta tai seuraamukset. Asiakasväkivalta on usein työyhteisössä

hyvin vaiettu aihe (kts. Virkki 2007), joka saattaa myös vaikuttaa tutkimukseen osallistumattomuutena. On tärkeää myös muistaa, että tutkittaessa traumaattisia ja tunteita herättäviä teemoja, ihminen voi olla halukas osallistumaan tutkimukseen, mutta ei emotionaalisen tai psyykkisen tilanteensa takia pysty siihen (Laitinen & Uusitalo 2008, 127). Omista kokemuksista saattaa olla vaikeaa sekä puhua että kirjoittaa, varsinkin kun keskustellaan teemoista, joissa vahvasti on mukana vaikenemisen kulttuuri.

5.3 Tutkimusmenetelmä

Analyysimenetelmänä käytän laadullista sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota käytetään monissa laadullisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysi mahdollistaa aineiston tarkastelun sekä objektiivisesti että systemaattisesti. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jonka avulla pyritään kuvaamaan aineistoa sanallisesti ja löytämään tekstistä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78.)

Tutkimukseni sisällönanalyysi on teoriaohjaava. Teoriaohjaava analyysi on aineisto- ja teorialähtöisen analyysitavan yhdistelmä. Tällöin analyysin tekoa ohjaa vapaasti tutkijan oma tieto, mutta aiempi tutkimus ohjaa ja auttaa analysoinnin teossa. Analyysin teossa huomioidaan aiemman teorian tiedon vaikutus, mutta tarkoituksena ei ole testata teoriaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Teoriaohjaavuutta analyysin muotona omassa tutkimuksessani tukee kattava perehtyminen asiakasväkivallasta tuotettuun aiempaan tutkimukseen. Tutkimukseni suuntautumista ja näkökulman valikoitumista on ohjannut aiempi tieto asiakasväkivallan vaikenemisesta, aliraportoimisesta, esimiehen ja työyhteisön roolista väkivallan jälkikäsittelyssä sekä edellä mainittujen teemojen ja asiakasväkivallan vaikutuksesta työhyvinvointiin. Olen sekä haastattelussa että kyselylomakkeessa esittänyt avoimia kysymyksiä, jotka johdattelevat vastaamaan tutkimuksen kannalta olennaisiin asioihin. Aineistolla on kuitenkin mahdollisuus tuottaa täysin omaa tarinaa. Tutkimuksessa olen yhdistänyt aineiston tuomaa tietoa aiempaan tutkimustietoon.

Aloitin analyysin teon litteroimalla tekemäni haastattelun. Tämän jälkeen tutustuin ja perehdyin vastaanottamiini kirjoituspyyntöihin sekä litteroimaani haastatteluun. Aloitin tekemällä aineistosta pelkistyksiä, eli karsin pois tutkimuksen kannalta epäolennaisen materiaalin ja alleviivasin tutkimuskysymysteni kannalta olennaista sisältöä. Tämän

jälkeen siirryin etsimään aineistosta yhdistäviä sekä erottavia tekijöitä. Havainnollistamista helpottaakseni luokittelin aineistoa eri luokkiin hyödyntämällä erilaisia värikoodeja. Samaan luokkaan kuuluvat materiaalit yliviivasin samalla värillä. Luokittelussa hyödynsin tutkimuskysymyksiäni ja luokittelin aineiston sen mukaisesti neljään luokkaan, jotka olivat sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemukset, väkivaltatilanteiden herättämät tunteet, väkivaltatilanteisiin puuttuminen ja sosiaalityöntekijöiden paikantamat kehityskohteet. Analyysin teossa etenin pitkälti aineiston ehdoilla, mutta peilasin aineistoani kuitenkin läpi analyysin teon aiempaan teoriaan. Analyysin teossa huomasin, kuinka aiempi teoria sekä oma aineistoni sisälsivät runsaasti samankaltaisuuksia. Kuitenkin myös muutamia uusia näkökulmia nousi esiin, joita en esimerkiksi tämän tutkimuksen teoriaosiossa ole nostanut esiin. Tutkimukseni analyysissä olen hyödyntänyt aiemmassa teoriassa esitettyjä käsitteitä, kuten ammatillista habitusta.

5.4 Tutkimuksen eettisyyden arviointi

Ihmistieteiden tutkimusta koskevat eettiset periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Tässä luvussa käsittelen itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan toteutumista omassa tutkimuksessani sekä vahingon välttämistä osana tutkimusprosessiani.

Itsemääräämisoikeuteen lukeutuu tutkittavan vapaaehtoisuus ja informointi. Vapaaehtoisuus ja informointi voidaan nähdä toteutuneena, kun tutkittavalta saadaan asiaan perehtyneesti annettu suostumus. Tämä edellyttää sitä, että tutkittavalle annetaan kaikki oleellinen tieto tutkimuksesta sekä sen kulusta siten, että tutkittava pystyy saamansa tiedon perusteella tekemään päätöksen siitä, haluaako osallistua tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 26–27.) Esitin kirjoituspyyntöni sähköpostitse valitsemieni kuntien/kaupunkien lastensuojelun johtavalle sosiaalityöntekijälle. Pyynnössäni esitin tutkimukseni aiheen sekä kartoitin kuntien/kaupunkien kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Saatuaani myöntävän vastauksen, annoin tietoa tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä kirjoituspyynnöstä aineiston keruun menetelmänä ja sen käytöstä tutkielmassa. Tutkimuksen toteuttaminen edellytti tutkimuslupien hakemista kahdesta kunnasta/kaupungista. Painotin tutkimukseen

osallistumisen vapaaehtoisuutta, joten oletan tutkimukseen valikoituneiden sosiaalityöntekijöiden osallistuneen omaan vapaaehtoisuuteen ja kiinnostukseen perustuen. Vapaaehtoisuutta rajoittamassa saattoi kuitenkin olla lastensuojelun työn hektinen arki. Muutamasta kunnasta/kaupungista sain johtavalta sosiaalityöntekijältä vastauksen sähköpostitse, että työntekijöillä saattaisi olla kiinnostusta osallistua, mutta työajan puitteissa tämä saattaa olla mahdotonta.

Tietosuoja on yksityisyyden suojan tärkein osa-alue tutkimusaineistojen keruun, käsittelyn ja tulosten julkaisemisen kannalta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8). Tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt takaamaan siihen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden henkilöllisyyksien salassapidon. Samoin olen pyrkinyt poistamaan kaikki kuntiin ja kaupunkeihin liitettävät tunnistetiedot tutkimuksesta pois. Kirjoituspyynnössä pyysin tutkittavia tuomaan esille ikänsä, sukupuolensa ja työkokemuksen lastensuojelussa vuosina tarkastellakseni näiden tekijöiden mahdollista vaikutusta väkivaltakokemuksissa. Kirjoituspyynnöissä olennaista ei ole tutkittavien etunimi. Saamani materiaali on pääosin valmiiksi litteroitua tekstiä, joten analyysiä tehdessäni minun ei tarvinnut ottaa huomioon tunnistetietoja näiltä osin. Tutkimuksen tuloksia esitellessäni esitän aineistosta suoria sitaatteja. Tutkimukseen osallistuneiden yksityisyyttä olen suojannut poistamalla mahdolliset tunnistetiedot aineistostani, esimerkiksi mahdolliset kuntien ja kaupunkien nimet. Tutkimukseen osallistuneiden yksityisyydestä ja tietosuojasta pidin huolta läpi tutkimuksen säilyttämällä saamaani aineistoa henkilökohtaisella, salasanasuojatulla tietokoneellani. Tutkimuksen päätyttyä poistin kaiken saamani aineiston tietokoneeni muistista.

Erityisesti kirjoitetun aineiston tulkinnassa saattaa esiintyä riskejä analyysin teon yhteydessä. Kyselyn kaltaisien aineistonkeruumenetelmien tuottamisessa on aina riskinä se, että asetetut kysymykset ymmärretään väärin tai kyselystä tehdään virhetulkintoja (Räsänen & Sarpila 2013, 65). Tulkintojen tekeminen on kuitenkin aineiston kohdalla välttämätöntä. Olen pyrkinyt mahdollisimman avoimeen ja ennakkoluulottomaan tulkintaan, jotta esittämiäni perusteluja ja tulosten esittelyä on mahdollista seurata. Analyysin teossa olen pyrkinyt noudattamaan tutkittavia kunnioittavaa kirjoitustapaa. Tutkimuksen teossa olen myös huomioinut oman työkokemukseni kautta tulleen kokemustiedon ja sitä kautta mahdolliset ennakko-oletukseni tutkimustuloksia kohtaan. Analyysiä tehdessäni olenkin keskittynyt aineistostani ja aikaisemmasta tutkimustiedosta

saatavissa olevaan tietoon ja pyrkinyt tietoisesti välttämään aineiston peilaamista omaan kokemukseen.

6 ASIAKASVÄKIVALLAN VAHINGOLLISUUS JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Seuraavissa luvuissa esittelen keräämäni aineiston tulokset aloittaen käsittelyn asiakasväkivallasta, jonka jälkeen siirryn käsittelemään yksityiskohtaisemmin tutkimustuloksia. Aloitan tarkastelemalla lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemia asiakasväkivallan muotoja. Tämän jälkeen siirryn varsinaiseen tutkimusaiheeseeni, joka käsittelee asiakasväkivallan vaikutuksia työhyvinvointiin, väkivaltatilanteiden käsittelyä työpaikalla sekä väkivaltatilanteiden käsittelyn tai käsittelemättä jättämisen yhteyttä työntekijöiden työssä jaksamiseen ja hyvinvointiin. Lopulliseen analyysiini sisältyy kahdeksan kirjoituspyynnön avulla kerättyä kirjoitelmää sekä yksi haastattelu. Tutkimuksen kohteena ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijät, joilla on kokemusta asiakasväkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumisesta tai, jotka ovat työskennelleet osana työyhteisöä, jossa asiakasväkivaltaa on esiintynyt.

6.1 Väkivaltakokemukset lastensuojelun sosiaalityössä

Ensimmäisessä alaluvussa keskityn tarkastelemaan asiakasväkivallan yleisyyttä ja sosiaalityöntekijöiden väkivallalle antamia muotoja. Tutkielmani ei keskity asiakasväkivallan yleisyyden ja muotojen tarkasteluun, mutta koen, että tässä yhteydessä asiakasväkivallan kokemuksia on olennaista tarkastella ymmärtääkseen väkivallan aiheuttamia vaikutuksia työhyvinvoinnille. Väkivallan yleisyyden ja muotojen jälkeen siirryn tarkemmin tarkastelemaan asiakasväkivallan vaikutuksia työntekijöiden työhyvinvoinnille sekä väkivallan käsittelyä työyhteisössä ja siitä seuranneita vaikutuksia työntekijöiden työssä jaksamiseen.

Aineistostani asiakasväkivaltaa kuvailivat kokeneensa poikkeuksetta kaikki tutkimukseen osallistuneet lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Väkivallan yleisyydestä aineisto jakautui kahtia, niihin, jotka kokivat väkivallan tai sen uhan olevan läsnä jokapäiväisessä työssä ja niihin, jotka kokivat väkivallan esiintyvän omassa työssään todella marginaalisesti. Väkivallan yleisyyttä lastensuojelun sosiaalityöntekijät kuvasivat seuraavasti:

”Lastensuojelutyössä väkivallan uhka on aina läsnä, sillä työssämme kohtaamme tämän tästä asiakkaita, joilla on impulsiivista ja aggressiivista käytöstä. Itsemääräämisoikeuteen ja perheiden autonomiaan puuttuminen on osa työtämme, jolloin on luonnollista, että kohtaamisissa voi syntyä uhkatilanteita”

”Olen kohdannut asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa työssäni hyvin marginaalisesti.”

”Uhka on yleisempää kuin teot – onneksi.”

Aineistosta esiin nousseet väkivaltakokemukset olivat hyvin samankaltaisia toistensa kanssa. Kukaan vastaajista ei ollut kokenut suoranaista vakavaa fyysistä väkivaltaa, mutta useampaa oli uhkailtu fyysisellä väkivallalla ja muutama kuvaili kokeneensa omien sanojensa mukaan lievää fyysistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta oli vastauksissa selkeästi kaikista yleisintä. Henkistä väkivaltaa kuvaavat muun muassa sosiaalityöntekijöiden kertomukset sanallisesta uhkailusta ja muusta asiakkaan asiattomasta käytöksestä, kuten huutamisesta, haukkumisesta ja kiroilusta. Osa väkivallan kokemuksista oli työntekijöiden kertomusten mukaan myös niin sanottua näkymätöntä väkivaltaa ja vallan käyttöä suhteessa työntekijään.

”Asiakas pyrkii käyttämään valtaa suhteessa minuun--. Eräs tällainen keino oli asiakkaan tapa istua oven viereen siten, ettei minulla ole suoraa poispääsyä.”

”Perheen isä puristi kättäni niin lujasti, että kädessä tuntui kipua pitkän aikaa tapaamisen aikana. Väkivalta ei mielestäni ollut erityisen vakavaa, mutta se oli selvästi jonkinlainen viesti asiakkaalta.”

Osa sosiaalityöntekijöistä kuvaili kokeneensa myös vainoa sekä asiakkaan työntekijään kohdistamaa manipulaatiota sekä asiattomien kanteluiden ja työntekijän kunniaa herjaavien viestien levittämistä. Vaino ja manipulaatio sekä muut asiattomat kirjoitukset

työntekijään liittyen kuvautuivat kirjoituspyynnöissä jopa suoria uhkauksia sekä epäasiallista käytöstä kuormittavammaksi.

”Tuohtunut vanhempi lähetteli toistuvasti ja pitkäaikaisesti epäasiallisia ja häiritseviä viestejä eri viestintävälineitä käyttäen. – Teki lukuisia perättömiä kanteluja aluehallintovirastoon sekä tutkintapyyntöjä poliisin lastensuojeluviranomaisen toiminnasta. – Lähetti myös minun ja muiden työntekijöiden kunniaa herjaavia viestejä ulkopuolisille tahoille.”

”Koin vanhemman taholta voimakasta ja kuormittavaa pitkäaikaista, psyykkistä manipulaatiota.”

”Asiakas selvitti minusta henkilötietoja ja lähetti sosiaalisessa mediassa seuraamispyynnön. Koin hänen yrittävän läheisyyteen, joka ei kuulu asiakassuhteeseen. Koin kaveripyynnön sisältävän uhkauksen siitä, että hän seuraa minua.”

Koetun uhan määrää uhkaavissa tilanteissa on lisännyt muun muassa tieto asiakkaan väkivaltaisesta taustasta. Merkittävä määrä tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli vastaanottanut tai todistanut kollegan saamaa suoraa tai epäsuoraa pahoinpitelyllä uhkailua. Suoranaisia tappouhkauksia kertoi todistaneensa vain yksi työntekijä.

”— Uhattu niinku ei kasvokkain semmosel väkivallan uhal, et sanottu, et jos kohdataan jossain nii sit pahoinpitelee.”

”Asiakkaan vanhempi uhkasi lyödä meitä pesäpallomailalla, jos tulemme hänen tontilleen.”

Sosiaalityöntekijät kuvasivat myös runsaasti tilanteita, joissa asiakas on ollut käytökseltään aggressiivinen tapaamisten yhteydessä, uhannut työntekijää rikosilmoituksilla, kertonut kuuluvansa rikollisjärjestöön, puhunut seksuaalissävytteisiä

asioita työntekijälle tai muuten puheellaan käyttänyt henkistä väkivaltaa työntekijää kohtaan. Lisäksi sosiaalityöntekijät kuvasivat tilanteita, joissa asiakas oli heittänyt esimerkiksi kahvikupin, tuoremehupurkin tai paiskonut muita tavaroita. Yhdessä kirjoittelussa tuli myös esille, että asiakas oli suutuspäissään rikkonut oven.

6.2 Asiakasväkivallan herättämät tunteet

Asiakasväkivaltatilanteet herättivät sosiaalityöntekijöissä monia erilaisia tunteita. Osa vastanneista sosiaalityöntekijöistä koki, että tilanteet eivät juurikaan jääneet painamaan mieltä tapahtuneen jälkeen, toiset taas kokivat tapahtumat voimakkaampina tunnereaktioina. Väkivaltatilanteista heränneitä tunteita olivat esimerkiksi hämmennys, epämiellyttävyyden tunne, haluttomuus jatkaa työskentelyä, ärtymys, epäonnistuminen, viha ja turhautuminen. Työntekijöiden kuvailema pelon ja turhautumisen tunne liitetään useassa tapauksessa joko asiakasperheen lapsiin tai oman perheen turvallisuuteen.

”Turhaudun siitä, ettei [asiakas] lapsi saa apua vanhemman asettuessa aggressiiviseen puolustautumistilaan.”

”Pelkoa olen kokenut lähinnä juuri perheeseeni kohdistuvan uhan vuoksi. Olen pelännyt lasteni joutuvan kärsimään työstäni.”

Keräämässäni aineistossa toistuvat samankaltaiset tunnereaktiot, mitä myös aihetta aiemmin tarkastelleet tutkimukset toteavat. Esimerkiksi Virkki (2008) tutkimuksessaan toteaa väkivaltaisista tilanteista kumpuavien tunteiden helposti muuttuvan itsesyyllistämiseksi, joiden perusteella tapahtunut väkivalta selitetään johtuvaksi työntekijän omasta toiminnasta. Tällöin on riskinä, että väkivalta jää tunnistamatta. Työntekijä saattaa kääntää kokemuksen päässään siten, että tilanne olisi voitu välttää, mikäli työntekijä olisi toiminut toisella tavalla. Samansuuntaisia pohdintoja sosiaalityöntekijät kuvailivat myös itse keräämässäni aineistossa. Osa myös tunnisti, että tämänkaltainen ajatusmalli vaikuttaa tapaan, miten väkivallasta keskustellaan ja, miten siihen tulisi työyhteisössä suhtautua.

”—Jos uhkaus tai teko kohdistetaan suoraan työntekijään, vaikka hän toimiikin lain ja viran edellyttämässä rajoissa, niin se uhkaus tai mahdollinen hyökkäys tuntuu kuitenkin eräänlaiselta epäonnistumiselta. Sitä miettii, olisiko sen voinut estää.”

”Oma kokemukseni on, että taustalla on ajatus siitä, että työntekijän raja ja suodatin uhkailuun ja henkiseen väkivaltaan on liian matalalla.”

Vaikka monesta vastauksesta nousi esiin, että suhtautuminen asiakasväkivaltaan saa yhä vähätteleviä merkityksiä ja kääntyy helposti sosiaalityöntekijän oman ammatillisen identiteetin kyseenalaistamiseen, tunnistetaan osassa vastauksia myös väkivallan esiintymisen ehdottomuus ja se, että koettuun väkivaltaan tulisi puuttua mahdollisimman matalalla kynnyksellä.

”Teen hyvin matalalla kynnyksellä rikosilmoituksen minuun kohdistuvasta uhasta – teko antaa uhkaavalle asiakkaalle ja meille sosiaalityöntekijöille viestin, ettei ole ok, että meihin kohdistetaan väkivaltaa.”

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa olen havainnollistanut sitä, kuinka työyhteisöllä on merkittävä rooli siinä, miten työskentelyssä suhtaudutaan koettuun asiakasväkivaltaan. Työorganisaation tuki muodostuu sekä esimiehen että kollegoiden tuesta. Esimerkiksi Deans (2004) on tutkimuksessaan todennut, että organisaation työntekijöiltä ja esimieheltä saatu tuki väkivaltatilanteiden jälkeen kohotti työntekijöiden tunnetta ammattitaidostaan, kun taas tukea saamattomien kokemus ammattitaidostaan oli matalampi. Kokemus työorganisaation tarjoamasta tuesta on toki suuri vaikuttava tekijä, mutta omasta aineistostani esiin nousi myös merkitys työntekijöiden omalle persoonalle. Paljon on myös yksittäisen työntekijän omasta arvomaailmasta ja persoonasta kiinni, mikä koetaan väkivaltana ja mikä ei, mihin tulisi puuttua ja mikä vaikuttaa omaan työhyvinvointiin.

”[väkivallalle] on nollatoleranssi. Toki me olemme yksilöitä. Toiset kokevat kovaäänisen puheenkin herkemmin. Kaikki eivät ota esim. sanallisia uhkailuja uhkailuna. Monesti tilannetta vähätellään.”

Koettuun väkivaltaan, sen tunnistamiseen ja siitä raportoimiseen vaikuttaa myös se, kuinka usein väkivaltaa kokee. Työyhteisöt ja ammattiryhmät, jotka eniten altistuvat asiakasväkivallalle, käsittävät väkivallan ja sen uhan ammattiin liittyvänä ilmiönä. Työssä koetun väkivallan ollessa vähäistä, väkivaltatilanteista raportoidaan herkemmin, kun taas määrän kasvaessa raportointi vähenee. (Estrada ym. 2010, 50–51.) Mikäli väkivalta on jatkuvasti työssä läsnä, tulee sitä kohtaan myös ehkä turtuneeksi. Myös työkokemus vaikuttaa väkivallan tunnistamiseen. Osa sosiaalityöntekijöistä kuvasi, että ei edes työnsä alussa tunnistanut asiakkaan käytöksen olevan väkivaltaista. Työkokemuksen kartuttua asiakkaiden käytöstä on oppinut tulkitsemaan paremmin ja myös tarkkailemaan omaa vointia suhteessa näihin tapahtumiin. Väkivallan herkempiin tunnistamiseen sosiaalityöntekijät mainitsivat vaikuttaneen myös yhteiskunnassa lisääntyneen väkivaltapuheen.

”Sillon alkuun ei ehkä itte ees tunnistanu niitä [väkivaltatilanteita]. Saatto olla, et semmost väkivaltaa, ainakin uhkailuu ja semmost niinku saatto olla sillon ja sitä pidettiin normaalina ilmiönä, et se kuuluu tähän työhön.”

”Ylipäättänsä yhteiskunnas väkivalta on vähemmän hyväksytty kun aikaisemmin ja mä luulen, et esimerkiks nuorten työntekijöiden tietoisuus omist oikeuksist ja rajoist on paremmal tolal ku ennen.”

Vaikka yhteiskunnan luomat rakenteet ja normit väkivaltaa koskien ovat muovautuneet ajan saatossa ja tietoisuus sosiaalityöntekijän omista oikeuksista ja rajoista on lisääntynyt, nähdään väkivalta osaltaan edelleen työhön kuuluvana ilmiönä. Työssä koettu väkivalta saa usein normalisoivia selityksiä sosiaalityöntekijöiltä. Väkivaltaa ei tunnisteta vahingoittavana, vaan se nähdään asiakkaan oikeutettuna reagoititapana sosiaalityöntekijän toimintaan. Tällöin pyritään ymmärtämään asiakkaan turhautumista ja säilyttämään luotettava suhde asiakkaaseen. (Virkki 2008, 247.)

”-- Asiakkaan toiminta saattaa olla välillä epäasiallista, jota tulee sietää. Työntekijän on mielestäni hyväksyttävä, että lastensuojelun asiat herättävät asiakkaissa suuria tunteita, jotka saattavat tulla ilmi myös vihaisuutena. Asiakkaan toiminta ja puheet voivat olla epäasiallisia, mutta tämä on mielestäni sallittavaa, kunhan asiakkaan toiminta ja puheet eivät mene väkivallan puolelle.”

”Vihan tunnetta ei saisi sekoittaa uhkailuun tai henkiseen väkivaltaan.”

”Usein kyse on myös pelosta, keinottomuudesta tai totutusta ratkaisutavasta, jossa vanhempi on totunut käyttäytymään aggressiivisesti hankalissa tilanteissa tai silloin, kun häntä yritetään jotenkin rajoittaa. Aina väkivalta ei ole tarkoitettu väkivallaksi.”

Väkivalta otetaan käsittelyyn usein vasta, kun sillä on vakavia seurauksia (Manninen 2017, 60). Kukaan tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä ei hyväksy asiakkaan taholta tulevaa väkivaltaa, mutta moni kuitenkin kuvailee, että tietynlaista asiatontakin käytöstä asiakkaan taholta on siedettävä työn ollessa luonteeltaan monia tunteita herättävää. Vaikka asiakkaan työntekijään kohdistamat moittimiset eivät tunnu työntekijöistä hyvältä, on työskentelyssä opittava ymmärtämään asiakkaan tunnemaailmaa ja sitä kautta hänen reaktioitaan.

6.3 Asiakasväkivallan vaikutukset työhyvinvointiin

Sosiaalityöntekijät tunnistivat runsaasti kielteisiä vaikutuksia, joita asiakasväkivalta työhön luo. Kielteisinä vaikutuksina nimettiin muun muassa turhautuminen, väsymys, pelko ja ahdistusta.

”Väkivaltatilanteet herättävät minussa lähinnä turhautumista ja kiukkua. – viranomaisena ja sosiaalityöntekijänä koen luottamuksellisen auttajasuhteen luomisen uhattuna olevan vaikeaa.”

Suuri osa tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä tunnistaa väkivallan työssään ja kokee sen kuormittavana. Ammatillinen habitus väistämättä vaikuttaa siihen, miten sosiaalityöntekijät kokevat asiakasväkivallan vaikutukset työhyvinvointiinsa. Työntekijöiden tapa ymmärtää ja reagoida asiakasväkivaltaan linkittyy vahvasti työyhteisön kulttuuriin ja siihen, millaisena työntekijät kokevat oman roolinsa työyhteisössä. (Manninen 2018, 19.) Suurin osa aineiston sosiaalityöntekijöistä tunnistaa, milloin asiakkaiden käytös on epäasiallista ja milloin käytös muuttuu uhkaavaksi. Moni myös toteaa, että joskus uhkaavaakin käytöstä on siedettävä ja pyrittävä ymmärtämään asiakkaan turhautumista ja vihaa. Osa vastanneista sosiaalityöntekijöistä toteaa, että asiakasväkivallan ja epäasiallisen, työn luonteeseen sijoittuvan toiminnan rajaa on vaikea tunnistaa ja erottaa. Poikkeuksetta kaikki vastanneet kuitenkin tunnistivat asiakasväkivallan kuluttavuuden ja kuormittavuuden. Se, kuinka kuormittavana työskentely lopulta koettiin, sisälsi vastausten välillä melko suuriakin eroja. Osa työntekijöistä nosti esille, että asiakasväkivaltaa harjoittavat asiakkaat ovat hyvin pieni ja marginaalinen ryhmä, joten tilanteet eivät harvoin koettuna kuormita juurikaan. Osa sosiaalityöntekijöistä koki kaikista kuormittavimpana uhkailun ja aggressiivisen käytöksen niiden asiakkaiden osalta, joilla oli jo entuudestaan väkivaltataustaa. Myös omalle, henkilökohtaiselle alueelle ja perheeseen kohdistetut uhkailut aiheuttivat enemmän kuormittumista kuin muut uhkailun ja väkivallan muodot. Yksi sosiaalityöntekijöistä nosti esille työssään kokemaan pitkään jatkunutta manipulaatiota ja vihjailua asiakkaan osalta ja kommentoi sen kuormittavuutta seuraavasti:

”Mielestäni olisi jopa helpompi ottaa vastaan suoranaiseksi laittomaksi uhkaukseksi tulkittavissa oleva kommentti, kuten esimerkiksi ”tiedän, missä asut” kuin jatkuva hienovarainen vihjailu ja toiminta, jossa tekijä pyrkii härskisti ajamaan omaa etuaan.”

Sosiaalityöntekijät kertoivat kokevansa väkivallan uhkaa ja siitä koituvaa kuormitusta myös tilanteissa, joissa heitä ei suoranaisesti uhattu tai asiakkaan käytös ei ollut varsinaisesti aggressiivista. Tieto siitä, että asiakkaalla on väkivaltatausta, tai asiakas itse kertoo kuuluvansa esimerkiksi johonkin ”jengiin”, saattaa nostaa työntekijöissä ennakollista pelkoa tai ahdistusta asiakkaan tapaamista koskien.

”Jos tietää asiakkaan olevan äkkipikainen ja aggressiivinen, niin silloin valmistautuu huolellisemmin ja pyrkii olemaan provosoimatta”

”jos uhataan liivijengeillä, se pistää mielen hieman varovaiseksi, kun tietää, ettei heille ”vihollisen” henki ole kallis”

Osa sosiaalityöntekijöistä toi esille myös tilanteita, joissa asiakas käytti työntekijää kohtaan sellaista valtaa, jolla pyrki aiheuttamaan työntekijälle epämiellyttävän tai ahdistavan olon. Nämä tilanteet olivat jääneet työntekijöille mieleen.

”Asiakas alkoi puhua seksuaalissävytteisiä asioita minulle tapaamisen aikana. Tilanne jäi ahdistamaan, ja jälkikäteen mietin omaa pukeutumistani ja käytöstäni tapaamisessa.”

Koettua väkivaltaa ei myöskään aina heti tunnisteta. Eräs sosiaalityöntekijöistä kuvaili tilannetta, jossa verbaalisesti ja kirjallisesti lahjakas asiakasvanhempi käytti verhottuja uhkailuja työntekijään, joita tämä ei perheen kanssa työskennellessään tunnistanut. Vasta myöhemmin käydessään läpi asiakasvanhemman lähettämiä viestejä sekä puhelinkeskusteluiden kirjauksia ymmärsi työntekijä joutuneensa osaksi valtapeliä, jota hän kuvaili seuraavasti:

”Perheen sisällä tapahtuneet asiat olivat mielestäni kuin suoraan psykiatrian oppikirjasta tai jostain psykologisesta trillerielokuvasta. Hän hyökkäsi sanallisesti erästä toista työntekijää kohtaan ääntään juuri korottamatta, mutta sanoillaan älykkään ivallisesti ja kylmäävästi sivaltaen. Oivalsin vasta viikkojen päästä, että kyseessä oli ollut henkinen väkivalta ja olin vähäisissä määrin sijaistraumatisoitunut tilanteessa.”

Asiakasväkivaltatilanteet luovat työhön jännitettä sekä stressiä. Asiakasväkivallalla on todettu olevan selvä negatiivinen vaikutus työntekijän työhyvinvointiin. Mitä useammin työntekijä altistuu asiakasväkivallalle ja mitä vakavampia seuraukset ovat sitä huonommin työntekijä voi työssään. (Manninen 2017, 70.) Sosiaalityöntekijät kuvasivat, kuinka väkivaltatilanteet aiheuttavat heissä ahdistusta sekä haluttomuutta tavata asiakasta uudestaan, ainakaan ilman työparia. Osa sosiaalityöntekijöistä kertoi jopa pohtineensa työn mielekkyyttä ja työssä jatkamista. Väkivaltatilanteet aiheuttavat ahdistusta jo ennen työpäivän alkua ja tuottavat työhön myös konkreettisesti lisää työtehtäviä. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvasi väkivaltatilanteiden lisäävän työn kuormittavuutta siinä mielessä, että väkivallasta raportointiin kuluu merkittävä määrä työaika.

”Työaamuisin minua stressasi jo valmiiksi työpuhelimien tai työsähköpostin avaaminen ja ajatus siitä, että taas olisi vyöry epäasiallisia tekstejä ja syyttelyjä odottamassa. Mieli alkoi jo ennakkoon käsitellä asioita ja tämä aiheutti väsähtämistä, mikä puolestaan johti muiden työtehtävien kasaantumiseen.”

”Olen ajoittain miettinyt vakavasti työni mielekkyyttä ja alan tai työpaikan vaihtoa.”

”Siin on käytännös ihan se, et se lisää työtä, et siin täytyy täytellä uhka- ja vaaratilannelomakkeet ja puida se asia sit.”

Lähes poikkeuksetta kaikki sosiaalityöntekijät kuvailivat koetun väkivallan tai sen uhan vaikuttaneen heidän elämäänsä työpaikan ulkopuolella. Yleensä pelkoa ja ahdistusta herättävät tilanteet, joissa asiakas uhkaa lähestyä työntekijää tai hänen perhettään.

”Mietin pitkään, uskallanko päästää lapseni yksin ulos tai itse mennä pimeällä esimerkiksi viemään roskia.”

”Kun lähdin iltaisin töistä, huomasin vilkuilevani ympärilleni ja pidin avainta kädessäni valmiina puolustautumaan. Lisäksi saatoin soittaa puolisolleni kävellessäni autolle.”

” sanottu et jos kohdataan josain ni sit pahoinpitelee, mut tota siin oli tietty se ongelma sillon, et mä en tota muistanu minkä näkönen tää hahmo on et sillon oli se ongelma, et mä en ois voinu ennakolt pelätä ketään, koska mul ei ollu mielikuvaa uhkaajan ulkonäöst. Tuo semmosta epävarmuuden tuntua ku lähtee työpaikalt.”

Sosiaalityöntekijät kuvailivat yhtenä kuormitustekijänä myös asiakaslasten kohtaloiden pohtimisen. Osa sosiaalityöntekijöistä kuvasi, kuinka he ovat jääneet uhkaavien tilanteiden tai selkeän väkivallan esiintymisen jälkeen pohtimaan sitä, miten vanhemmat kohtelevat lapsiaan kotona ja saavatko lapset mahdollisesti samanlaista tai rajumpaa kohtelua, mitä vanhemmat osoittavat sosiaalityöntekijöille. Osa vanhemmista oli myös suoraan kuvaillut sosiaalityöntekijälle, kuinka on uhkaillut omaa perhettään. Sosiaalityöntekijät toivat esiin myös, että asiakasväkivalta ja sen uhka vaikuttavat työntekijöiden kykyyn suojella lasta.

”Se, että asiakas uhkaa epäsuorasti tai suorasti perhettään, voi lisätä työntekijälle paineita, kun joutuu pohtimaan, onko uhkailija mahdollinen perhesurmaaja.”

”Mietin, miltä perheen lapsista oli saattanut tuntua, jos vanhempi oli toiminut samalla tavalla heitä kohtaan.”

Asiakasvanhemman aggressiivinen käytös työntekijää kohtaan vaikuttaa merkittävästi siihen, millaiseksi perheen ja työntekijän välinen luottamussuhde rakentuu. Yhteistyösuhteen luominen on kuitenkin lastensuojelutyön ydintä ja työn onnistumisen kannalta välttämätöntä. Toimiva yhteistyö vanhempien kanssa edistää myös lapsen edun toteutumista. Valtasuhteen epätasapaino sekä työskentely arkaluonteisten asioiden parissa lisää väkivallan riskiä, jolloin sosiaalityöntekijöiden kyky auttaa asettuu haasteelliseen asemaan. Jotta lastensuojelutyö täyttäisi tarkoituksensa, on työntekijöillä oltava saatavilla väkivaltatilanteiden käsittelyyn suunniteltuja toimintamalleja sekä apukeinoja. Työntekijöiden on itse aktiivisesti pyrittävä toiminnassaan huomioimaan työskentelyn riskit sekä tuotava myös väkivaltakokemuksiaan julki. Samalla esimies- ja

organisaatiotuen on oltava työntekijän tavoitettavissa, jotta työntekijät eivät jää yksin kokemustensa kanssa. Seuraavassa luvussa tarkastelenkin lähemmin työntekijöiden kertomuksia omista tavoistaan rajata ja käsitellä väkivaltaa sekä organisaation tarjoamasta jälkikäsittelystä sekä tuesta ja ennaltaehkäisevistä menetelmistä.

7 ASIAKASVÄKIVALLAN KÄSITTELY SEKÄ SEN VAIKUTUKSET TYÖSSÄ JAKSAMISEEN

Tässä luvussa tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kertomuksia siitä, kuinka he itse asiakasväkivaltatilanteissa pyrkivät rajaamaan aggressiivista asiakasta sekä sitä, miten sosiaalityöntekijät toimivat väkivaltatilanteiden jälkeen, millaisia keinoja heillä on ylläpitää omaa hyvinvointiaan ja työssä jaksamistaan. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemaan, miten sosiaalityöntekijät kuvailevat työyhteisön ja organisaation suhtautuvan asiakasväkivaltaan sekä, millaisilla keinolla asiakasväkivaltaan on varauduttu ennaltaehkäisevin keinoin ja, miten tapahtunutta väkivaltaa on käsitelty. Lopuksi tarkastelen vielä sosiaalityöntekijöiden pohdintaa siitä, minkälainen vaikutus väkivaltatilanteiden käsittelyllä tai käsittelemättä jättämisellä on ollut työntekijöiden työhyvinvointiin ja, missä sosiaalityöntekijät paikantavat kehitysmahdollisuuksia koskien työturvallisuutta.

7.1 Työntekijöiden omia keinoja rajata ja käsitellä asiakasväkivaltaa

Kuten jo aiemmassa luvussa nousi esille, sosiaalityöntekijät tunnistavat asiakasväkivallan monia muotoja sekä väkivallan aiheuttamaa kuormitusta työssään, joka pahimmillaan myös ulottuu yksityiselämään asti. Vastauksista nousi esille myös sosiaalityöntekijöiden pohdintaa siitä, kuinka he itse ovat joko tietoisesti tai tiedostamattaan toimineet väkivaltaisissa tilanteissa. Suurimpana tunteena väkivaltaisissa tilanteissa nousee esiin hämmennys, jonka seurauksena sosiaalityöntekijät kuvaavat, että väkivaltaa sisältäviin tilanteisiin on siinä hetkessä vaikea ottaa kantaa tai yrittää puuttua asiakkaan toimintaan. Sosiaalityöntekijöiden kuvaamissa tunnereaktioissa nousee kenties esille myös se, kuinka väkivalta on aina yllättävää ja siihen valmistautuminen on haastavaa, ellei jopa mahdotonta.

”Olin tilanteessa hämääntynyt, enkä osannut ottaa sitä asiakkaan kanssa puheeksi.”

”Tilanne tuli niin yllättäen, ettei kukaan huoneessa olleista osannut rajata kyseistä henkilöä ja hänen käytöstään.”

Tarkastellessani sosiaalityöntekijöiden pohdintaa koskien väkivaltatilanteita ja niiden herättämiä reaktioita työntekijöissä, kiinnitin huomiota sosiaalityöntekijöiden työkokemukseen lastensuojelun työuran ajalta. Ne, joilla työkokemusta lastensuojelusta oli viisi vuotta tai alle, kuvailivat väkivaltatilanteita haastavampina sekä tunnepitoisempina kuin ne, joilla työkokemusta oli kertynyt jo lähemmäs kymmenen vuotta tai sen yli. Sosiaalityöntekijät, joilla työkokemusta oli kertynyt jo runsaasti, kuvailivat väkivaltaisista tilanteista huomattavasti neutraalimpaan sävyyn sekä toivat myös esille konkreettisemmin omia tapojaan purkaa väkivaltaisista tai uhkaavista tilanteista. Sosiaalityöntekijät myös itse totesivat, että kokemuksen karttuessa on väkisin oppinut tietynlaisia toimintatapoja väkivaltaa tai sen uhkaa sisältävissä tilanteissa.

”Toki se, että pysyy itse rauhallisena ja rauhoittaa sen tilanteen ja pyrkii pitämään sen keskustelun siinä vaan siinä asiassa ja palauttamaan myös ja sanomaan, et esimerkiksi jos huutaa tai räähkyy niin sanoo, et täs tilantees ei huutamine, kiroilu ja haukkuminen niiku sitä ei hyväksytä ja ohjaa sen sillee suht rauhallisesti takaisin siihen asiaan mitä ollaan niinku käsittelemässä.”

”Minua auttaa se, että teen todella matalalla kynnyksellä rikosilmoituksen tai kerron asiakkaalle sen tekeväni, jos hän jatkaa toimintaansa. Usein tämä on riittävää tilanteen rauhoittamiseksi.”

”Pyrin rajaamaan ja tuomaan avoimesti esille kokemukseni asiakkaan uhkaavasta tai väkivaltaisesta käytöksestä.”

Useasta kirjoituspyynnöstä nousi esiin se, että väkivallan uhka on lastensuojelussa aina olemassa työskenneltäessä hyvin arkaluonteistenkin asioiden parissa. Muutama työntekijä kuvailee välttyneensä sellaisilta väkivaltaisilta tai uhkaavilta tilanteilta, jotka vaatisivat toimenpiteisiin tarttumista akuutissa tilanteessa. Moni sosiaalityöntekijöistä kuitenkin peräänkuuluttaa tarkkuutta oman turvallisuuden kanssa. Sosiaalityöntekijät tuovatkin esiin keinoja, joilla ovat itse pyrkineet vähentämään väkivallan riskiä työssään.

”Itse olen tietoisesti salannut kaiken mahdollisen itsestäni myös internetissä ja sosiaalisessa mediassa. Koska väkivallan uhka on aina olemassa, tuovat nämä toimenpiteet pientä turvallisuudentunnetta.”

Eräs sosiaalityöntekijä nosti myös muusta aineistosta poikkeavan keinon esiin tukea omaa työhyvinvointia ja työssä jaksamista sekä selviytymistä uhkaavista tilanteista. Hän kuvailee asiaa seuraavasti:

”Olen käsitellyt tapauksia yhden entisen kollegan kanssa johtuen siitäkin, että meillä on yhteinen arvopohja eli olemme molemmat uskossa ja voimme tarvittaessa rukoillakin toistemme puolesta.”

Sosiaalityöntekijät toivat esille myös paljon samankaltaisia ratkaisutapoja koskien tilanteita, joissa saattaa esiintyä mahdollista asiakasväkivallan uhkaa. Näistä ratkaisuista tärkeimpänä kuvautui työparin läsnäolo.

”Olen ottanut mukaan kotikäynnille työparin tietoisena asiakkaan väkivaltataustasta.”

”Erityisen tärkeää näissä tilanteissa on ollut se, etten ole ollut yksin”

”sillon ku on kaks työntekijää siin nii sillon tulee puitua se ja se tulee ehkä selkeemmin esille. Ja sit ihan turvallisuuskysymys et jos siin nyt on kaks työntekijää niin sit ehkä myös asiakas niinku vähemmän haluaa olla sit uhkaava ku sit siin on selkeest todistaja sit.”

Vaikka työparius nähdään työtä parhaiten tukevana voimavarana, ei työparityöskentely kuitenkin aina saatavilla olevien resurssien valossa ole mahdollista. Yksi sosiaalityöntekijöistä nostaa esille myös havainnon, että vaikka työparityöskentelystä saisi tukea työhön ja uhkaaviin tilanteisiin, jokainen työntekijä on loppupeleissä itse vastuussa itsestään työpäivän päätyttyä. Sosiaalityöntekijät lähtevät työpäivän päätteeksi

yksin töistä kotiin vailla tietoa siitä lähdetäänkö heitä esimerkiksi seuraamaan tai odotetaan heitä kulman takana valmiina uhkaamaan.

7.2 Työyhteisön ja organisaation suhtautuminen asiakasväkivaltaan sekä käsittelyn keinot

Väkivaltaan suhtautuminen sekä koetun asiakasväkivallan tai sen uhan käsittely saa sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa vaihtelevia merkityksiä. Se, mistä sosiaalityöntekijät ovat yhtä mieltä, on nollatoleranssi yksityiselämään kohdistuvalle väkivallalle sekä työntekijän fyysistä koskemattomuutta loukkaavalle väkivallalle. Eroja on kuitenkin esiintynyt sosiaalityöntekijöiden tavoissa suhtautua suoraan tai epäsuoraan asiakasväkivaltaan ja uhkailuun, mitä kuitenkin poikkeuksetta kaikki työntekijät kuvaavat kokeneensa. Väkivallan ja työhön kuuluvan asiakkaan tunnepitoisen reagoinnin välillä kuvaillaan olevan hiuksen ohut raja, jota työntekijöiden on joskus työssään vaikea tunnistaa. Se, mikä lopulta koetaan työhyvinvointia kuormittavana ja työhön kuulumattomana, asiakkaan väkivaltaisena toimintana, on kiinni työntekijän omasta kokemusmaailmasta sekä työyhteisön ja organisaation ohjaamista arvoista ja normeista. Tässä kappaleessa tarkastelen sitä, millaisena sosiaalityöntekijät näkevät työyhteisön sekä esimiehen asenteet ja tuen koettua väkivaltaa ja sen uhkaa kohtaan sekä sitä, millaisilla keinoilla väkivallan uhkaa on pyritty ehkäisemään.

Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät kokevat, että asiakasväkivalta on verrattain tullut näkyvämmäksi ja siihen osataan nykyään paremmin varautua. Yhteiskunnallinen kehitys ja lisääntyneen väkivaltapuheen ja erinäisten kampanjoiden myötä väkivallasta on tehty näkyvämpää ja siihen liittyvä problematiikka on nykyään laajemmassa keskustelussa. Työntekijöiden tietoisuus omista oikeuksista ja rajoista on lisääntynyt ja asiakasväkivaltaan puututaan entistä tehokkaammin. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että kaikenlaista väkivaltaa kohtaan on työyhteisössä nollatoleranssi. Vaikka tietoisuutta väkivaltaa kohtaan on lisätty eikä aihe ole enää samoissa määrin tabu, saa väkivalta työntekijöiden pohdinnoissa yhä asemansa työyhteisöissä. Talentian (2017) ammattieettisissä ohjeissa mainitaan, että asiakkaalla on oikeus ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan. Tämä vaikuttaa väkisininkin työntekijän näkemyksiin siitä, mikä on asiakasväkivaltaa, millainen käytös asiakkaan taholta hyväksytään, ja mikä koetaan jo uhkaavana, jopa väkivaltaisena. Tällaiset työskentelyä ohjaavat periaatteet ovat hyötynsä

lomassa myös haastamassa työntekijöiden kykyä erottaa epäasiallista käytöstä väkivaltaisesta käytöksestä. Työntekijät tuovatkin esille, että yhä väkivaltaa ei aina tunnisteta ja sen uskotaan olevan välttämätön paha ja osa työnkuva. Väkivaltaisten tilanteiden käsittely tapahtuu joko itsenäisesti tai työkavereiden kesken ja usein tilanteet unohtuvat tämän jälkeen.

”Puhuimme asiasta jälkeinpäin, että olipa aikamoinen. Pohdimme, että se täyttäisi jo väkivallan tunnusmerkit, mutta asia jäi siihen.”

Osa sosiaalityöntekijöistä nostaa esiin pohdintaa siitä, että osasy syy väkivaltatilanteiden saamalle vähäiselle huomiolle ja niistä raportoimiselle on työssä jatkuvasti läsnä oleva kiire. Epäasiallista ja aggressiivista käytöstä kuvaillaan esiintyvän sen verran paljon, ettei jokaisen käsittelemiseen riitä mitenkään aika. Lisäksi väkivaltatilanteista seuraa ylimääräistä työtaakkaa työntekijän joutuessa täyttämään uhka- ja vaaratilanelomakkeita. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvaa kiirettä ja väkivaltaan reagoimista seuraavasti:

”Asiakkaita on liikaa, jotta jokaiseen epäasialliseen käytökseen olisi mahdollista puuttua. Vain räikeimmät, selkeät uhkaukset tai muu selvä väkivalta johtaa asiakastapaamisen päättymiseen ja työntekijän tukemiseen.”

Sosiaalityössä korostuu asiakkaan ja työntekijän välinen luottamussuhde. Luottamusta voi kuitenkin olla vaikeaa saavuttaa, sillä avun ja tuen antamiseen liittyy monia haasteita. Sosiaalityöntekijän tulisi samaan aikaan luoda luottamusta asiakkaaseen ja samalla toimia ammatillisesti ja noudattaa ammatin asettamia rajoitteita ja ammattietiikkaa. Toiminnan seurauksena saattaa muodostua valtasuhde, joka on epätasapainossa työntekijän ja asiakkaan välillä. (Alexander & Charles 2009, 6.) Sosiaalityö on luonteeltaan auttamistyötä. Työyhteisö sekä yhteiskunnan rakenteet muovaavat työntekijöiden ammatillista habitusta, joka on yksi merkittävimmistä tekijöistä asiakasväkivallan vähättelyssä ja siitä raportoimisessa. Sosiaalityön kentällä toimiminen edellyttää tiettyjä,

sille ominaisten periaatteiden hallintaa sekä tietynlaista habitusta. (Virkki 2008, 249, 260.) Sosiaalityöntekijät tuovat kirjoituksissaan esille tällaisen työn raamien luoman ammatillisen habituksen vaikutuksia käytännön työssä sekä työyhteisön suhtautumisessa asiakasväkivaltaan:

”Sosiaalityöntekijöiden toleranssi valitettavasti kasvaa ja alalla vallitsee ajattelumalli siitä, että aggressiiviset asiakkaat, uhkailu ja epäasiallinen käytös nyt vaan kuuluvat tähän työhön.”

”Vaikka asiakasväkivaltaa kohtaan on meillä nollatoleranssi, silti epäasiallisen käytöksen, sanallisen uhkailun, huutamisen tai vastaavan tunnistaminen väkivallaksi tai siitä välittäminen on usein puutteellista.”

”Työntekijän raja ja suodatin uhkailuun ja henkiseen väkivaltaan on liian matalalla.”

Työyhteisön ja omien asenteiden lisäksi sosiaalityöntekijät pohtivat työnantajien suhtautumista asiakasväkivaltaan ja sen käsittelyyn työyhteisössä. Esimies on tärkeässä asemassa tarkasteltaessa työorganisaation asenteita ja asennoitumista asiakasväkivaltaan (Manninen 2017, 22). Näkemys esimieheltä saatuun tukeen jakautui vastausten osalta kolmeen kategoriaan; niihin, jotka kokivat esimiehen tuen olevan riittävää, niihin, jotka toivoivat esimieheltä enemmän tukea väkivallan käsittelyssä ja niihin, jotka kokivat, että esimies on vaihtelevasti läsnä ja tukemassa.

Työntekijät, jotka kuvasivat saavansa esimieheltään tukea, suhtautuivat väkivallan uhkaan lievemmin kuin ne sosiaalityöntekijät, jotka eivät kokeneet saavansa tarpeeksi tukea tilanteiden käsittelyssä. Tukea saavat työntekijät toivat useassa vastauksessa esille, että työnantajan puolesta on järjestetty mahdollisuuksia osallistua esimerkiksi koulutuksiin ja tilaisuuksiin, joissa on keskusteltu aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Osa työntekijöistä mainitsi jopa saaneensa mahdollisuuden osallistua itsepuolustuskurssille, jossa harjoiteltiin väistämään lyöntejä ja pääsemään irti toisen otteesta. Esille nousi myös kokemus puhejudokurssista, jossa harjoiteltiin vuorovaikutustilanteita. Edellä mainittujen koulutusten lisäksi sosiaalityöntekijät kuvaavat saaneensa koulutusta työn yleistä turvallisuutta koskien, jossa on puhuttu

esimerkiksi hiusten kiinni pitämisestä, kenkien pitämisestä jalassa kotikäynnillä sekä korujen kaulassa pitämisen riskeistä. Yksi esimiestehtävissä toimineista sosiaalityöntekijöistä kuvasi väkivaltatilanteisiin liittyvää tukea seuraavasti:

”Ilmoitus työsuojeluun. Asiasta voidaan tehdä myös rikosilmoitus. Jos ennalta tiedetään riski, niin olemme tilanneet asiakastapaamiseen vartijat ja kotikäynneille joskus myös virka-avuksi poliisit. Olen myös antanut oman privaattinumeroni, johon voi soittaa jos asia jää mietityttämään. Työntekijä voi hyödyntää myös työterveyshuoltoa ja/tai saa yksilötyönohjausta.”

Toinen sosiaalityöntekijöiden esille tuoma näkökulma oli vähäinen tai olematon esimieheltä saatu tuki väkivaltatilanteiden ennakoinnissa tai jälkikäsittelytilanteissa. Sosiaalityöntekijät toivat esille, että työssä aloittaessaan he itse olivat vastuussa omaan turvallisuuteen liittyvistä asioista. Esimieheltä ei esimerkiksi saatu neuvoja tai kehotusta omien tietojen salaamiseen liittyen. Yksi työntekijä kuvaili, että ei muista saaneensa juuri ollenkaan perehdytystä uhkaavia tilanteita koskien, vaan luki ainoastaan työturvallisuussuunnitelman itsenäisesti aloittaessaan työpaikalla. Yksi työntekijöistä kuvailee, että ei oikeastaan edes tiedä, miten työpaikalla on varauduttu mahdollisiin asiakasväkivaltatilanteisiin. Useampi sosiaalityöntekijä kuvaa, kuinka loppupeleissä väkivallan ennaltaehkäisy ja sen käsittely on työntekijän omalla vastuulla sekä omasta aloitteesta kiinni.

”Näissä tilanteissa korostetaan aika paljon työntekijän omaa vastuuta arvioida riskit tilanteeseen mennessä.”

”Aihepiiriä on käsitelty nykyisessä työyhteisössäni vähän, jos laisinkaan. Arvio asiakkaan mahdollisesta väkivaltaisuudesta on sosiaalityöntekijällä itsellään.”

Väkivallan käsittelyyn tai käsittelemättä jättämiseen vaikuttavat olennaisesti työntekijöiden oma aloitekyky ottaa kokemansa puheeksi sekä omat näkemykset siitä,

missä määrin epäasiallista käyttäytymisestä tulee sietää. Useasta kirjoituspyynnöstä nousee kuitenkin esiin työyhteisössä vahvasti läsnä oleva pärjäämisen kulttuuri. Tämä heijastuu väkivallan käsittelyyn monessa kirjoituspyynnössä siten, ettei koetusta väkivallasta matalalla kynnyksellä keskustella esimiestasolla. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että väkivaltaa on helpompi käsitellä työkavereiden kanssa, mutta kynnys ottaa aihe puheeksi esimiehen kanssa on korkea.

”En ole ilmoittanut asiasta esimiehelleni, koska en ole kokenut sitä tarpeelliseksi. Huomaan ajattelevani asiaa niin, että kollegoille asiasta kertomisen kynnys on paljon matalampi.”

Lastensuojelutyön arki on hektistä ja tämä nousee esiin myös sosiaalityöntekijöiden pohdintoissa koskien väkivallan käsittelyä. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että kaikkien väkivaltaa käyttävien asiakkaiden toimintaan ei ole käytettävissä olevien resurssien varassa aikaa tai jaksamista puuttua, jolloin ne jäävät käytännössä työntekijän omille harteille eikä niitä tuoda yleiseen keskusteluun. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvailee, kuinka esimiehen mahdollisuuksiin tukea työntekijöitään vaikuttaa myös paljon esimiehen oma hyvinvointi ja jaksaminen.

”Silloinen lähiesimieheni ei kyennyt tukemaan työntekijöitä, vaan hän oli itsekin ylikuormittunut. Koimme työntekijöiden kanssa jäävämme osin yksin häirintäasian käsittelyssä.”

Kolmas sosiaalityöntekijöiden kuvailema esimiehen tarjoama tuen muoto oli vaihtelevasti läsnä oleva. Esimiehen johdolla toteutetut turvallisuuskäytännöt ja muutokset todettiin otettavan huomioon vasta, kun väkivallan uhkaa tai koettua väkivaltaa oli jo tapahtunut. Esimiesten koettiin myös käytännössä olevan läsnä ja tarjoamassa tukea, mutta samalla väkivallan käsittelyssä oli tuotu esimiehen osalta ilmi puhetta siitä, miten työntekijä olisi voinut toimia eri tavalla välttääkseen väkivallan uhan. Koettua väkivallan uhkaa ei myöskään ollut koettu otettavan täysin tosissaan tai sitä oli vähätelty.

”Olimme jo ennen tätä [väkivaltatilannetta] tuoneet esille väliseiniä tarvetta toimiston aulatilaan, mutta vasta tuon tilanteen jälkeen herättiin siihen, ettei asiakkaita voida päästää vapaasti liikkumaan toimistossamme. Tilannetta ei koskaan puitu yhteisesti esimiehen kanssa.”

”Muistan kun asiakas oli jotenkin uhkaillut kollegaa ja hän teki siitä ilmoituksen lomakkeella. Häneltä kysyttiin että ”mitä sinä teit?” Ehkä vähän vitsilläkin kysyttiin, mutta oli ajatus, että työntekijä teki tai sanoi jotain väärin. Eli jos työntekijä olisi toiminut oikein, tätä ei olisi tapahtunut.”

”Esimiestasolla tavallaan suhtaudutaan asiallisesti näihin tilanteisiin, mutta jossain määrin työntekijöiden kokemaa uhkaa ja henkistä väkivaltaa vähätellään.”

Loppuun kokoon vielä tarkemmin, minkälaisia sosiaalityöntekijöiden turvallisuutta tukevia käytäntöjä työyhteisöissä on ollut käytössä. Sosiaalityöntekijät ovat kuvanneet, että vaihtelevasti, työpaikasta riippuen, esimies ja organisaatio ovat tarjonneet erilaisia koulutuksia liittyen itsepuolustukseen tai aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen. Konkreettisia työpaikalla olevia turvatoimia ovat esimerkiksi vartijahälytysnappi, lukittavat väliovet, poistumisovet sekä esteettömyyden huomioiva sisustus. Tämän lisäksi työntekijöiden turvallisuutta on pyritty lisäämään mahdollisuudella tilata tapaamiselle vartija tai hyödyntää työparia. Myös poliisin virka-apua on mahdollista saada kotikäynneille mukaan tilanteen niin vaatiessa. Näiden lisäksi työntekijöitä veloitetaan perehtymään työturvallisuussuunnitelmiin sekä täyttämään uhka- ja vaaratilanelomakkeita tilanteen niin vaatiessa. Lisäksi sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus hyödyntää työterveydenhuoltoa sekä työnohjausta. Osa sosiaalityöntekijöistä kuitenkin kuvailee, että vaikka käytännössä turvallisuutta tukevia käytäntöjä on olemassa, eivät resurssit aina riitä niiden hyödyntämiseen.

”Turvalliset kotikäyntiperiaatteet on sovittu, mutta niiden noudattaminen on nykyresursseilla mahdotonta.”

Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että tarjottu apu ja tuki ei myöskään aina ole ollut riittävää tai se on esimerkiksi poikennut merkittävästi edeltävien työpaikkojen tarjoamista turvallisuustoimista. Työterveydenhuollossa ei ole osattu tarjota oikeanlaista ja riittävää tukea, jolloin vastuu pärjäämisestä on jäänyt pelkästään sosiaalityöntekijälle itselleen. Sosiaalityöntekijät ovat myös paikantaneet merkittäviä eroja turvallisuustoimissa kuntien ja kaupunkien välillä. Toisissa organisaatioissa esimerkiksi vartijat ovat aina läsnä ja yhden napin painalluksen päässä. Toisissa organisaatioissa taas ei tunnu olevan tietoa, mitä hälytysnapin painalluksesta tapahtuu vai tapahtuuko ylipäänsä mitään.

7.3 Asiakasväkivallan käsittelyn vaikutukset työssäjaksamiseen

Väkivaltatilanteiden ja uhkaavien tilanteiden käsittely on kirjoituspyyntöjen perusteella ensiarvoisen tärkeää niin sosiaalityöntekijöiden oman jaksamisen kuin työyhteisön ilmapiirinkin kannalta. Sosiaalityöntekijät peräänkuuluttavat, että väkivallasta tulee puhua työyhteisössä ja tuoda myös ilmi esimiehelle. Mitä enemmän väkivallasta puhutaan, sitä herkemmin siihen myös puututaan. Vastaavasti, jos väkivalta jää usein käsittelemättä tai se nähdään työntekijän oman käsittelyn vastuulla, voimistaa se työyhteisössä jo muutenkin vahvasti läsnä olevaa pärjäämisen ja hiljaisen hyväksynnän kulttuuria.

Sosiaalityöntekijät kuvasivat käsittelyllä olevan paljon myönteisiä vaikutuksia omaan työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Väkivaltatilanteiden julki tuominen ja niiden käsittely yhteisesti lisäsi työntekijöiden tunnetta siitä, että he eivät ole yksin kokemustensa kanssa. Tämän lisäksi käsittely lisäsi sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä ja kykyä tunnistaa työssä esiintyvää väkivaltaa paremmin. Yhteinen käsittely on myös lisännyt sosiaalityöntekijöiden itsevarmuutta heidän oivaltaessaan keskustelujen kautta oman toimintansa positiivisia puolia väkivaltaisessa tilanteessa ja kykyä pysyä rauhallisena. Keskusteluiden kautta sosiaalityöntekijät kertovat myös hahmottaneensa aikaisemmin epäselviltä tuntuneita rajoja siitä, minkälainen epäasiallinen käytös asiakkaan taholta voidaan nähdä jo työhön kuulumattomana väkivaltaisena käytöksenä. Tärkeimpänä voimavarana käsittelystä nousi kuitenkin esiin tunne siitä, että näiden kokemusten kanssa ei olla yksin.

”Se on tosi tärkeit et se just tulee ääneen sanottuu et näit tilanteit on muilla myös ollu ja se tuodaan julkiseks. Se ei niiku välttämät sitä arkipäiväistä, mut se tuo sen niinku julkiseks et näit tilanteit on. Ja kyl se sit parantaa työssä jaksamista, ettei ihmisten tartte yksin niit itseksen pohtii.”

Myös konkreettisten turvatoimien lisäämisellä kuvailtiin olevan vaikutusta siihen, kuinka turvallisena työpaikka ja työskentely koetaan. Turvallisuuden tunne kohensi sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista.

”itselleni aulatilán rajaaminen lisäsi heti turvallisuuden tunnetta.”

Sosiaalityössä korostuva auttamistyö muodostaa työskentelylle ominaiset raamit ja omat tavoitteensa, joihin työntekijöiden tulisi tähdätä. Yksi näistä on luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen. Tällä tavoitteella on kuitenkin omat haasteensa tilanteissa, joissa asiakas on aggressiivinen sosiaalityöntekijää kohtaan. Sosiaalityöntekijän kokema uhkaava tai väkivaltainen käytös saattaa saada työntekijän mielessä normalisoivia selityksiä, jolloin väkivaltaa ei tunnisteta ja tuoda esille.

”Ongelmia tuottaa, jos joku mielipidevaikuttajatyöntekijä kertoo näkemyksinään, että epäasiallinen käytös asiakkaiden taholta ”nyt vain kuuluu työnkuvaan”.

”Yksittäisen viranhaltijan omat (mahdollisesti jopa vähättelevät) näkemykset eivät saisi vaikuttaa siihen, miten epäasialliseen tai väkivaltaiseen käytökseen suhtaudutaan kollektiivisesti.”

Kirjoitelmissaan sosiaalityöntekijät tuovat esille, että työntekijöiden vahva ammatillinen identiteetti saattaa kääntyä heitä itseään vastaan ja sitä kautta myös vaikuttaa koko työyhteisön ilmapiiriin ja kykyyn keskustella haastavista asiakastapauksista. Sosiaalityöntekijät kuitenkin tuovat esille, että työyhteisössä pitäisi pyrkiä välttämään

menemistä niin sanotusti massan mukana. Esimerkiksi yksittäisen sosiaalityöntekijän näkemys siitä, että väkivaltaa tulee sietää osana työtä, ei saisi vaikuttaa koko työyhteisön näkemyksiin väkivallan sietämisestä.

7.4 Kehityskohteita väkivallan jälkikäsittelyssä

Sosiaalityöntekijät ovat väkivallan käsittelyssä korostaneet erityisen tärkeänä kollegoilta saamaa vertaistukea sekä esimiehen järjestämää tukea. Sosiaalityöntekijät tuovat kuitenkin useammassa vastauksessa esille, että tukeen voitaisiin panostaa yhä enemmän. Sosiaalityöntekijät korostavat, että vaikka väkivaltaa ei kukaan olisi työyhteisössä kokenut, on aiheesta keskusteltava. Työntekijöiden on tärkeää tiedostaa, että väkivalta ei aina ole suoraa vaan sitä voi esiintyä myös asiakkaan esittämällä hienovaraisia, lähes huomaamattomia uhkailuja, jotka voivat voimakkaastikin alentaa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia. Keskustelun kautta sosiaalityöntekijät oppivat tapoja rajata asiakasta mahdollisissa uhkaavissa tilanteissa. Toisaalta sosiaalityöntekijät oppivat myös valmistautumaan siihen, että työ on tunnepitoista ja asiakkailla on oikeus näyttää myös negatiivisia tunteita. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvailee havainneensa ainakin kahdenlaisia riskejä syntyneen, kun väkivaltaa ei käsitellä työyhteisössä:

”Mikäli henkisestä väkivallasta ei pystytä puhumaan ääneen työyhteisössä, on vaarana myös se, että työntekijä ei salli minkäänlaisia asiakkaan tunteen ilmaisuja, jotka kuitenkin pitäisi sallia. Toisena riskinä on se, että työntekijä altistaa itsensä henkisen väkivallan uhriksi,” koska tämä vaan kuuluu työhön”.”

Myös toinen sosiaalityöntekijä nostaa esille, että työyhteisössä tulisi olla vielä tiiviimpää keskustelua siitä, mikä on normaalia, mitä työntekijän tulisi sietää ja mitä ei.

”Tärkeää on tunnistaa ilmiöt väkivaltaan liittyen, keskeyttää väkivalta ajoissa ja tunnistaa omat rajansa.”

Yksi sosiaalityöntekijöistä nostaa esille, että väkivallan käsittely työyhteisössä ja esimiehen kanssa on erityisen tärkeää myös siitä syystä, että vain samaa työtä ja samoja kokemuksia läpikäynyt voi todella aidosti kohdata ja tukea väkivallan käsittelyssä.

”Kukaan muu ei ymmärrä tämän työn vaativuutta ja ajoittaista kohtuuttomuutta. Työnohjaus auttaa normalisoimaan tilanteita ja muistuttaa siitä, ettei tähän ammattiin kuulu väkivallan sietäminen.”

Yhteisen keskustelun ja väkivallan käsittelyn lisäksi sosiaalityöntekijät toivoivat, että väkivallan ennaltaehkäisyyn kiinnitettäisiin enemmän huomiota. Kirjoitelmista nousee esille, että sosiaalityöntekijöillä itsellään on usein suurin vastuu oman turvallisuutensa takaamisesta. Sosiaalityöntekijät kuvailevat, että eivät ole saneet työsuhteen alussa kattavaa perehdytystä väkivaltatilanteiden kohtaamiseen eikä esimiehen osalta ole tullut esimerkiksi kehotusta omien tietojen salaamista koskien. Eniten sosiaalityöntekijät kuitenkin painottivat tarvetta kiinnittää väkivallan ennaltaehkäisyyn huomiota. Valitettavan usein väkivaltaan puututaan vasta, kun jotain on jo sattunut.

”Mielestäni asiakasväkivaltaan riskinä pitäisi miettiä toimintatapoja jo ennen kuin joku joutuu sellaista kokemaan.”

Sosiaalityöntekijät nostivat myös esille tarpeen esimiehen aktiivisemmalle otteelle väkivallan käsittelyä koskien. Moni työntekijöistä toivoi, että työnantaja ottaisi työyhteisössä enemmän vastuuta väkivallasta esimerkiksi tilanteissa, joissa tilanne ajautuu oikeusteille asti, ja huolehtisi myös, että työpaikalla on varmistettu turvallinen työympäristö.

”Erityisen tärkeää mielestäni olisi, että työnantajalla olisi jonkinlainen vastuu työssä tapahtuvista väkivaltatilanteista, ettei väkivaltaa tai sen

uhkaa kokenut työntekijä joutuisi yksin viemään asiaa eteenpäin oikeudessa.”

”Itse näkisin oleellisena, että työnantajan osalta varmistettaisiin aina kaikkien turvallisuus.”

Työntekijät toivat esille myös resurssipulan tuomat haasteet työn turvalliselle toteuttamiselle. Työskentelyn turvallisuuden takaamisessa on periaatteessa huomioitu työparityöskentely ja vartijoiden läsnäolo tapaamisilla, mutta käytännön tasolla näiden toteuttaminen ei aina kuitenkaan onnistu turvallisuutta parhaiten tukevalla tavalla. Erityisesti sosiaalityöntekijät kokevat resurssipulan näkyneen työskennellessään pienemmissä kunnissa.

”Työparityöskentely on vielä kovin hataralla pohjalla työpaikassani, ja yritämme kovasti muuttaa työskentelykulttuuria, ja näkisin tämän tärkeänä niin väkivaltatilanteita ennaltaehkäisevänä kuin työssäjaksamistakin lisäävänä seikkana.”

”Itse näkisin tärkeänä myös vartijan jatkuvan läsnäolon toimistolla, koska tämä on itsestään selvä käytäntö isommissa kunnissa ja kaupungeissa.”

Tärkeänä kehityskohteena esiin nousee myös tarve väkivaltatilanteiden varalta perehdyttämislle sekä koulutuksen lisäämiselle. Myös muut tutkimukset (kts. Antikainen-Juntunen 2007) ovat tuoneet esille puutteita riittävän perehdytyksen saamisessa koskien työväkivalta-asioita. Osa sosiaalityöntekijöistä kuvaa saavansa koulutusta haastaviin asiakastilanteisiin ja väkivaltaan liittyen noin kahden vuoden välein. Osa sosiaalityöntekijöistä taas tuo esiin, että eivät ole saaneet koulutusta juuri ollenkaan. Osa on joskus osallistunut koulutukseen, mutta painottavat, että koulutusten sisältöjä tulisi uudistaa ja järjestää useammin, jotta koulutuksissa käydyt asiat eivät pääse unohtumaan. Sosiaalityöntekijät tuovat myös esille, että hyvin usein koulutukset väkivaltaan liittyen käsittelevät fyysistä väkivaltaa. Työntekijät toivoisivat, että koulutuksissa kiinnitettäisiin enemmän huomiota henkisen väkivallan kohtaamisen sen ollessa työntekijöiden näkökulmasta yleisempää lastensuojelun sosiaalityössä. Yksi

sosiaalityöntekijöistä toi myös esille, että tunnistaakseen perheen sisällä tapahtuvaa väkivaltaa, on myös osattava tunnistaa väkivallan piirteitä ja työntekijään itseensä kohdistuvaa väkivaltaa.

”Etenkin henkiseen väkivaltaan liittyen olen pohtinut sitä, miten me työntekijät pystymme tunnistamaan ja puuttumaan perheen sisäiseen henkiseen väkivaltaan, jos me emme osaa puuttua tai nimetä asiakkaan kohdistuessa henkistä väkivaltaa työntekijöihin.”

Lopuksi sosiaalityöntekijät korostavat, että jokaisen työntekijän tulisi myös pyrkiä arvioimaan omaa turvallisuuttaan sekä pyrkiä pois ajatusmaailmasta, jossa väkivalta on osa työtä. Työntekijöille toivotaan uskallusta suojella itseään sekä tuoda rohkeammin kokemaansa väkivaltaa julki, jotta siihen voidaan yhä herkemmin puuttua sekä kehittää turvallisuustoimia. Mikäli väkivalta tai sen uhka työssä jää käsittelemättä, saattaa se pahimmillaan johtaa työkyvyttömyyteen. Toisaalta tilanteet saattavat myös lisätä sosiaalityöntekijän haluttomuutta tavata asiakkaita ja työntekijä saattaa jopa huomaamattaan alkaa välttelemään vaikeita asiakkaita tai vaikeiden asioiden esille ottamista asiakkaan kanssa. Työ ei tällöin toteuta tarkoituksiaan, mikäli sosiaalityöntekijät sallivat kaikenlaisen epäasiallisen käytöksen, joka heihin kohdistetaan, eivätkä toisaalta kykene käsittelemään asiakkaan kanssa haastavimpia teemoja.

”Aika ikävä on, jos työntekijä alkaa ikään kuin mielistelemään asiakkaita – tätäkin on nähty. Silloin ei sosiaalityö oikein toteuta tehtäväänsä. En tarkoita, ettei tulisi olla ystävällinen asiakkaille, mutta asioista täytyisi puhua niiden oikeilla nimillä.”

Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että on yleistä, että asioihin ja asiakkaisiin suhtaudutaan yleensä melko huolettomasti. Vasta, kun väkivaltaa tai sen uhkaa on ollut, sosiaalityöntekijät ovat alkaneet kiinnittämään tarkemmin huomiota omaan turvallisuuteensa. Työskentelyyn asiakkaiden kanssa tulisi omaksua ajatusmalli, jossa tunnistetaan aina työskentelyn turvallisuusriskit ja vasta ajan saatossa, kun asiakas on

tutumpi, voi työskentelyä muuttaa esimerkiksi siten, että tapaa asiakkaita yksin. Kuten sosiaalityöntekijät ovat aiemmin tässä aineistossa tuoneet esille, turvallinen työskentely ei nykyresurssien valossa kuitenkaan aina ole toteutettavissa. Tärkeimmäksi kehityskohteeksi turvallisessa työskentelyssä nostetaankin työntekijöiden omien ajatusmallien ja ammatillisen habituksen muovaaminen kohti työturvallisempaa ajatusmallia.

”Toivoisin sosiaalityöntekijöiden pääsevän eroon ajattelutavasta, joka voi johtaa erittäin vaarallisiin tilanteisiin. Me uskomme puheen auttavan kaikkeen, uskomme perheiden tunnistavan vilpittömän halumme auttaa ja menemme kuin ystäviemme luokse. Me menemme yksin kotikäynneille perheisiin, jätämme kengät eteiseen, istumme keittiön viimeiseen nurkkaan emmekä kerro kenellekään, missä olemme. Siellä keittiön nurkassa puhumme perheen yksityisasioista ja perheen yksityisyyteen puuttumisesta. Poliisi menee sitten samaan perheeseen kahden partion kanssa, aseistautuneina, ei todellakaan riisu kenkiään eikä jätä asiakasta itsensä ja oven väliin, virve/erika-puhelinten ollessa koko ajan auki ja ajan tasalla.”

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Olen tutkimuksessani keskittänyt tarkastelun lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokeman asiakasväkivallan tai sen uhan vaikutuksiin työntekijöiden työhyvinvointiin. Tämän lisäksi olen tarkastellut, minkälaista asiakasväkivallan ennaltaehkäisy ja käsittely on työyhteisöissä ja, minkälaisia vaikutuksia väkivaltatilanteiden käsittelyllä on sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamiseen. Ymmärtääkseni väkivallan sosiaalityöntekijöissä herättämiä tunteita ja mahdollisia oireita, kysyin sosiaalityöntekijöiltä, minkälaista asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa he ovat työssään kohdanneet. Olen selvittänyt sosiaalityöntekijöiden kuvaamien väkivaltakokemuksien kautta, minkälaisia selityksiä he väkivallalle tuottavat ja, minkälaisen aseman he luovat väkivallan olemassaololle työssään. Lisäksi olen tarkastellut, millaisin keinoin työssä ennaltaehkäistään ja käsitellään asiakasväkivaltaa, miten sosiaalityöntekijät kokevat väkivallan puheeksi ottamisen ja käsittelyn tukevan työhyvinvointiaan ja, missä sosiaalityöntekijät paikantavat kehityksen varaa.

Lähes poikkeuksetta kaikki tutkimukseen osallistuneet lastensuojelun sosiaalityöntekijät olivat kokeneet jonkin asteista asiakasväkivaltaa. Aineistosta nousi ainoastaan yksi sosiaalityöntekijä, joka ei ollut omalla kohdallaan kokenut asiakkaan osalta väkivaltaa, mutta oli todistanut tilannetta, jossa kollega oli saanut osakseen asiakasväkivaltaa. Kaikkien sosiaalityöntekijöiden kokemukset olivat lähinnä henkistä väkivaltaa sekä uhkailua. Muutama vastaajista kertoi kokeneensa lievää fyysistä väkivaltaa esimerkiksi asiakkaan kätellessä heitä epätavallisen voimakkaasti. Vaikka koettu väkivalta oli lähinnä henkistä ja uhkailuja, sai väkivalta sosiaalityöntekijöiden kertomuksia monia muotoja. Väkivalta oli esimerkiksi työntekijöihin kohdistettua haukkumista, sylkemistä työntekijää päin, tavaroiden heittämistä, tappouhkauksia, vainoamista, manipulointia ja työntekijän poispääsyn estämistä. Lähes aina väkivaltaa käyttävä asiakas oli vanhempi, mutta muutamassa kirjoituksessa nousi esiin myös asiakasnuoren osalta uhkaavaa käytöstä esimerkiksi juuri tavaroiden heittelynä.

Kertomuksissaan sosiaalityöntekijät kuvailivat asiakasväkivaltatilanteiden herättämiä tunteita, jotka kohdistettiin usein oman ammatillisen osaamisen kyseenalaistamiseen ja kyvyttömyyteen olla asiakkaiden tukena tai työn mielekkyyteen. Väkivaltatilanteista heränneitä tunteita olivat esimerkiksi hämmennys, epämiellyttävyyden tunne, haluttomuus jatkaa työskentelyä, ärtymys, epäonnistuminen, viha ja turhautuminen. Osa

työntekijöistä tunnisti, että kielteisten tunteiden liittäminen omaan ammatilliseen osaamiseen edesauttoi väkivallasta vaikenemisen kulttuuria ja lisäsi työntekijöiden kokemusta yksin jäämisestä väkivallan käsittelemisessä. Sosiaalityöntekijät pohtivat myös laajasti omaa suhtautumistaan väkivaltaa kohtaan ja moni tutkimukseen vastanneista toteaa, että on myös itse sortunut väkivaltatilanteissa etsimään syitä väkivallalle omasta toiminnastaan, vaikka he ovat samalla tiedostaneet väkivallalle olevan nollatoleranssin.

Analyysissäni olen erottanut omiksi alaluvuikseen väkivaltatilanteista heränneet tunteet sekä väkivaltatilanteiden vaikutukset sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Vaikka väkivaltatilanteista heränneet tunteet liittyvät vahvasti työntekijän työhyvinvointiin, koen niiden erillään käsittelyn selkiyttävän kokonaisuutta. Yksittäiset väkivaltakokemukset herättävät sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa kielteisiä tunteita, jotka kuitenkin usein ovat jääneet vaivaamaan vain hetkellisesti. Kun väkivalta muuttuu vakavammaksi tai sitä koetaan useammin, toistuvat kielteiset tunteet ja työntekijöiden pohdinnat omasta ammatillisesta kompetenssista ja osaamisesta. Kun kielteiset tunteet tulevat osaksi jokapäiväistä työskentelyä, muuttuu tunteiden käsittely haastavammaksi ja tällä saattaa olla merkittäviä heikentäviä vaikutuksia työntekijöiden työhyvinvointiin. Tällaisina kielteisinä vaikutuksina nimettiin kirjoituksissa muun muassa turhautuminen, väsymys, pelko ja ahdistusta, jotka olivat usein pitkään jatkuneen väkivallan tai sen uhan ja niistä heränneiden kielteisten tunteiden seuraamusta.

Poikkeuksetta kaikki sosiaalityöntekijät tunnistivat asiakasväkivallan haitalliset vaikutukset työhyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle. Paljon nousi kuitenkin esille pohdintaa siitä, mikä lopulta on asiakkaan taholta sallittua ja, mikä tulisi ottaa puheeksi ja käsitellä laajemmin koko työyhteisön ja esimiehen kanssa. Tuloksissa nousi vahvasti esille ammatillisen habituksen luoman pärjäämisen kulttuurin haasteet asiakasväkivallan tunnistamisessa ja puheeksi ottamisessa. Sosiaalityöntekijät toivat esille, kuinka asiakasväkivalta kuormittaa läpi työpäivän ja ahdistus koetuista tilanteista seuraa työntekijöitä myös kotiin. Osa kuvailee jopa pohtineensa alan mielekkyyttä ja irtisanoutumisen mahdollisuutta. Erityistä, jopa työpaikan ulkopuolelle ulottuvaa kuormitusta sosiaalityöntekijöissä herättivät asiakkaiden taholta tulleet uhkailut, jotka kohdistuivat työntekijöiden yksityiselämään ja perheisiin. Uhkaava käytös ja selkeä henkinen väkivalta vähensivät lähes poikkeuksetta kaikkien sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa halukkuutta jatkaa työskentelyä asiakkaan kanssa. Vain muutama

sosiaalityöntekijä kuvaili, että väkivaltaa käyttävät asiakkaat ovat hyvin marginaalinen ryhmä, joten yksittäiset uhkaavat tilanteet eivät luo työhön niin suurta kuormittavuutta, että sillä olisi merkittäviä vaikutuksia työntekijän työhyvinvointiin.

Vaikka asiakasväkivalta kuvautui valitettavan yleisenä lastensuojelun sosiaalityössä, hahmottuivat tilanteet kuitenkin työntekijöiden kirjoituksissa aina yllättävinä ja hämmäntävinä. Sosiaalityöntekijät kuvailivat, kuinka väkivaltatilanteisiin on lähes mahdotonta varautua ennalta. Omaa toimintaa on vaikea ohjata tilanteessa, jossa asiakkaan käytös saattaa muuttua sekunneissa rauhallisesta uhkaavaksi, jopa vaaralliseksi. Sosiaalityöntekijöiden pohdinnassa koskien omaa kykyä ennakoida ja käsitellä asiakasväkivaltaa, nousi esiin työntekijöiden työkokemus alalla. Ne sosiaalityöntekijät, joilla oli kokemusta lastensuojelun sosiaalityöstä viisi vuotta tai alle, kuvailivat väkivaltatilanteita haastavampana ja kuormittavampana kuin sosiaalityöntekijät, joilla työkokemusta alalta oli jo useamman vuoden ajalta. Alalla kauemmin työskennelleet sosiaalityöntekijät kertovat, että työssä on väkisinkin oppinut tietynlaisia toimintatapoja kohdatessa uhkaavia asiakkaita.

Moni sosiaalityöntekijöistä tuo esiin yhteneviä keinoja siihen, kuinka he itse ovat pyrkineet ennaltaehkäisemään väkivallan riskiä työssään. Näitä ovat olleet esimerkiksi kaikki omien henkilökohtaisten tietojen salaaminen ja työparin mukaan ottaminen asiakastapaamisille, joissa on väkivallan uhkaa. Muusta aineistosta poikkeuksellisen esille nousi yhden työntekijän keino ehkäistä väkivallasta koitunutta kuormitusta rukoilemalla yhdessä entisen kollegan kanssa.

Poikkeuksetta sosiaalityöntekijät ovat tuoneet esiin, että sekä omassa että työyhteisön sisällä vallitsee nollatoleranssi väkivaltaa ja sen uhkaa kohtaan, joka kohdistetaan työntekijöiden yksityiselämään ja perheisiin. Yleisesti ottaen sosiaalityöntekijät kuitenkin kuvailevat, että kokevat haastavaksi ottaa puheeksi työyhteisössään kokemuksiaan väkivallasta, sillä usein on haastavaa tunnistaa, mikä on sellaista asiakkaan asiantona käytöstä, joka tulisi ottaa laajemmin esille työyhteisössä.

Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät kuitenkin kokevat, että asiakasväkivallasta on tullut näkyvämpää ja siihen osataan nykyään paremmin varautua. Yhteiskunnallinen kehitys ja lisääntynyt väkivaltapuhe sekä erinäiset kampanjat ovat tehneet väkivallasta näkyvämpää ja siihen liittyvää problematiikkaa on tuotu laajempaan keskusteluun. Tietoisuus omista oikeuksista ja rajoista työntekijän asemassa on lisääntynyt ja asiakasväkivaltaan

puututaan entistä tehokkaammin. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, että kaikenlaista väkivaltaa kohtaan on tai ainakin tulisi olla työyhteisössä nollatoleranssi. Vaikka tietoisuutta väkivaltaa kohtaan on lisätty eikä aihe ole enää samoissa määrin tabu, kuvataan väkivallan yhä usein jäävän yksittäisen työntekijän harteille.

Sosiaalityöntekijät pohtivat kirjoituksissaan, mitkä tekijät ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, kuinka tehokkaasti työpaikalla puututaan väkivaltaan ja, kuinka avointa keskustelu ja käsittely väkivaltaan liittyen on. Työtä ohjaavat monet lait ja periaatteet, jotka asettavat osaltaan työntekijöille ne raamit, joiden varassa tulee toimia. Esimerkiksi ammattieettiset ohjeistukset opastavat sietämään tietynasteista epäasiallista käytöstä asiakkaan osalta. Rajat epäasiallisen käytöksen ja uhkaavan tai väkivaltaisen toiminnan välillä ovat välillä kuitenkin epäselvät. Myös työssä jatkuvasti läsnä oleva kiire vaikeuttaa väkivaltatilanteiden perinpohjaista käsittelyä. Työntekijät ovatkin tuoneet esille, että usein ei jää aikaa käsitellä kaikkia väkivaltaisia tilanteita, jolloin vain kaikkein graaiveimmat tilanteet tulevat käsiteltyä. Perimmäiseksi tekijäksi väkivallasta vaikeutumisessa ja puheeksi ottamisessa kuitenkin nousi työtä ohjaavien periaatteiden ja vahvan ammatillisen habituksen luomat mallit.

Sosiaalityöntekijät pohtivat myös esimiehen suhtautumista ja tarjoamaa tukea väkivallan käsittelyssä. Esimieheltä saatu tuki jakautui kolmeen kategoriaan; niihin, jotka kokivat esimiehen tuen olevan riittävää, niihin, jotka toivoivat esimieheltä enemmän tukea väkivallan käsittelyssä ja niihin, jotka kokivat, että esimies on vaihtelevasti läsnä ja tukemassa. Sosiaalityöntekijät, jotka kokivat saavansa esimieheltä tukea, suhtautuivat väkivallan uhkaan lievemmin kuin ne sosiaalityöntekijät, jotka kokivat saaneensa vähäistä tai olematonta tukea. Esimieheltä saatu tuki oli esimerkiksi erinäisten koulutusten tai työohjauksen järjestämistä. Osa sosiaalityöntekijöistä koki, ettei ollut saanut työnantajalta juuri ollenkaan perehdytystä uhkaavien tilanteiden varalta vaan väkivallan ennaltaehkäisy ja käsittely on jäänyt täysin työntekijöiden omaan varaan. Myös esimiesten oma työhyvinvointi ja resurssit olla alaistensa tukena nostettiin esille pohdittaessa esimieheltä saatua tukea. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuvasi olleensa osa työyhteisöä, jossa myös esimies oli niin uupunut, että ei pystynyt olemaan läsnä ja tukena alaisilleen. Useasta kirjoitelmasta nousee esiin työyhteisössä vahvasti läsnä oleva pärjäämisen kulttuuri. Tämä näkyy väkivallan käsittelyssä siten, ettei koetusta väkivallasta matalalla kynnyksellä keskustella esimiestasolla. Sosiaalityöntekijät

kuvaavat, että väkivaltaa on helpompi käsitellä työkavereiden kanssa, mutta kynnyksellä ottaa aihe puheeksi esimiehen kanssa on korkea.

Sosiaaliryöntekijät kuvaavat, että esimieheltä ja työyhteisöltä saatu tuki väkivaltaisten tilanteiden käsittelyssä on valtava voimavara, joka lisää työssä jaksamista. Vastaavasti voimakas pärjäämisen kulttuuri vähentää väkivaltaan puuttumista, jolloin väkivallan käsittely jää usein ryöntekijälle itselleen. Tärkeimpänä voimavarana käsittelytilanteissa nousi esiin ymmärrys siitä, että tilanteissa ei tarvitse jäädä yksin vaan työyhteisö on toistensa tukena. Yhteisten käsittelytilanteiden kautta sosiaaliryöntekijät kuvailivat myös oppineensa herkemmin tunnistamaan ja puuttumaan asiakkaiden taholta tulleen uhkaavaan tai väkivaltaiseen toimintaan sekä löytämään tällaisissa tilanteissa keinoja puuttua väkivaltaan. Tuomalla väkivaltatilanteet esille, pystytään myös herkemmin puuttumaan työyhteisön turvallisuuspuutteisiin ja tehostamaan väkivallan ennaltaehkäisyä.

Pohdittaessa väkivallan ennaltaehkäisyä ja käsittelyn kehittämistä, sosiaaliryöntekijät ovat tuoneet ilmi, että esimieheltä ja kollegoilta saatu tuki tilanteissa on ensiarvoisen tärkeää ja siihen olisi jatkossa kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Sosiaaliryöntekijät toivoivat, että väkivallasta keskusteltaisiin enemmän myös niissä työyhteisöissä, joissa ryöntekijät eivät ole kokeneet varsinaista väkivaltaa tai sen uhkaa. Sosiaaliryöntekijät tunnistavat, että väkivaltaan puututaan valitettavan usein vasta, kun sitä on joku ryöntekijöistä joutunut kokemaan. Lisäämällä väkivaltakeskustelua ryöntekijät kertovat oppineensa tunnistamaan herkemmin myös epäsuoraa väkivaltaa, tapoja käsitellä ja ehkäistä väkivaltaa ja toisaalta myös ymmärtämään työn tunnepitoisuuden ja sitä kautta oikeuttamaan asiakkaiden tunnepitoiset reaktiot. Loppupeleissä työn ja sen aiheuttamaa kuormitusta voi ymmärtää ja parhaiten tukea vain ne, jotka työtä tekevät. Tästä syystä kollegoiden tuki on ensiarvoisen tärkeä voimavara.

Yhteisen keskustelun ja väkivaltatilanteiden käsittelyn lisäksi sosiaaliryöntekijät toivoivat kehitystä väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Sosiaaliryöntekijät ovat usein yksin tilanteissa, joissa he kohtaavat väkivaltaa. Useampi ryöntekijöistä toivoi, että työsuhteen alussa olisi annettu kattavaa perehdytystä turvallisuustoimiin sekä kehoituksia esimerkiksi työnantajalta oman turvallisuuden takaamista koskien. Monet sosiaaliryöntekijät toivat esiin, että ovat usein kantapään kautta tai omasta aloitteestaan ymmärtäneet ennaltaehkäistä väkivaltatilanteiden syntymistä esimerkiksi salaamalla

omia tietojaan. Kokemus yleisesti oli myös se, että turvallisuustoimiin ja väkivaltaan ylipäänsä puututtiin herkemmin vasta, kun väkivaltatilanteita oli työyhteisössä ilmennyt. Ennaltaehkäisyssä ja tilanteiden käsittelyssä ylipäänsä toivottiin aktiivisempaa otetta esimieheltä. Esimiehen koettiin ikään kuin toimivan työyhteisön mallinnäyttäjänä ja ohjaamassa sitä, miten asiakasväkivaltaan puututaan. Lisäksi toivottiin, että esimies olisi herkemmin tukena esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijä joutuu oikeusteitse selvittämään väkivaltatilanteita.

Resurssipula nousi myös yhtenä kehityskohteena esille. Sosiaalityöntekijät pohtivat sitä, kuinka työyhteisössä käytännössä on luotu puitteet ja toimenpiteet turvallisen työskentelyn varalle, mutta näitä toimia on käytännössä kuitenkin mahdotonta hyödyntää. Näistä resurssipulista suurimpana nähtiin muun muassa työparin hyödyntäminen. Resurssipula nähtiin erityisen suurena haasteena pienemmissä kunnissa. Sosiaalityöntekijät peräänkuuluttivat, kuinka kaikissa kunnissa ja kaupungeissa tulisi suhtautua turvallisuustoimiin yhtä herkästi. Sosiaalityöntekijät toivat esille, että suuremmissa kunnissa ja kaupungeissa tuntuu olevan itsestäänselvyys, että esimerkiksi vartija on aina läsnä toimistolla.

Tärkeäksi kehityskohteeksi on nostettu myös kattava perehdytys työsuhteen alussa sekä säännölliset koulutukset työnturvallisuutta ja asiakasväkivaltaa koskien. Sosiaalityöntekijät kuvaavat, kuinka ovat saaneet koulutusta joko hyvin harvoin ja vähäisesti tai eivät ollenkaan. Ne sosiaalityöntekijät, jotka kertoivat käyneensä koulutuksia, toivat esiin, että koulutusten sisältöä tulisi päivittää ja koulutuksia tulisi järjestää tiheämmin, jotta niissä käydyt teemat pysyisivät tuoreena mielessä. Hyvin usein koulutusten sisältö keskittyy käsittelemään fyysistä väkivaltaa, vaikka sosiaalityöntekijät ovat paikantaneet, että juuri henkinen väkivalta on lastensuojelun työssä yleisintä ja myös haastavinta tunnistaa. Koulutusta väkivaltatilanteisiin toivotaan myös, jotta pystytään herkemmin tunnistamaan myös mahdollisesti asiakasperheiden sisäistä väkivaltaa.

Lopuksi sosiaalityöntekijät korostavat, että työyhteisön ja esimiehen tuoman panostuksen lisäksi jokaisen sosiaalityöntekijän tulisi aktiivisesti havainnoida omaa toimintaansa ja pyrkiä aktiivisesti pois ajatuksesta, että asiakasväkivalta on osa työtä. Tärkeimmäksi kehityskohteeksi turvallisessa työskentelyssä nostetaankin työntekijöiden omien ajatusmallien ja ammatillisen habituksen muovaaminen kohti työturvallisempaa ajatusmallia. Sosiaalityöntekijät toivovat itselleen ja kollegoilleen enenevissä määrin

uskallusta suojella itseään ja rohkeutta tuoda kokemaansa asiakasväkivaltaa julki, jotta siihen pystyttäisiin puuttumaan yhä matalammalla kynnyksellä ja kehittämään sitä myötä myös turvallisuustoimia. Pahimmillaan käsittelemättä jäänyt väkivalta tai sen uhka lisää työkyvyttömyyden riskiä ja lisää työntekijöille joko tietoisesti tai tiedostamatta haluttomuutta työskennellä uhkaavan asiakkaan kanssa. Tällöin lastensuojelutyön tarkoitus jää toteuttamatta ja tilanteesta kärsivät sekä sosiaalityöntekijä että asiakas.

9 POHDINTA

Asiakasväkivallan voidaan sanoa olevan suhteellisen yleistä lastensuojelun sosiaalityössä, kun tarkastellaan tämän tutkimuksen sekä aihetta aiemmin tarkastelleiden tutkimusten tekemiä havaintoja. Lastensuojelun sosiaalityö poikennee siinä mielessä sosiaalityön kentällä muista alan suuntauksista, että työssä puututaan usein hyvin paljon asiakkaiden yksityisyyteen ja tarvittaessa myös itsemääräämisoikeuteen. Lastensuojelutyössä haasteita syntyy erityisen paljon luottamuksellisen ja tasa-arvoisen suhteen luomisessa asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijät ovat usein niin sanotusti puun ja kuoren välissä yrittäessään toimia ammattieettisten ohjeistusten ja työhön vahvasti muovautuneen ammatillisen habituksen mukaisesti huolehtien samalla kuitenkin omasta työhyvinvoinnistaan. Tässä tutkimuksessa on noussut selkeästi esiin se, kuinka sosiaalityöntekijät kamppailevat epätietoisuudessa siitä, minkälainen epäasiallinen käytös asiakkaiden osalta on työssä sallittava ja mikä taas määritellään työhön kuulumattomana uhkaavana tai väkivaltaisena toiminatana.

Puuttumatta siihen, onko asiakkaan työntekijään kohdistama käytös impulsiivista tunteiden purkamista vai suoranaista uhkailua ja väkivaltaa, ovat tilanteet sosiaalityöntekijöille usein kuormittavia. Sosiaalityöntekijät kokivat tilanteet hämmäntävinä, stressaavina, ja pitkään jatkuneina työmotivaatiota ja hyvinvointia laskevinä. Useampi sosiaalityöntekijöistä kuvaili myös pohtineensa omaa ammatillista osaamistaan tilanteissa, joissa asiakkaan uhkaava ja negatiivinen käytös tai puheet olivat kohdistuneet työntekijään. Yksittäiset kuormittavilta tuntuvat tilanteet eivät välttämättä aiheuta työntekijöissä kritiikkiä omaa osaamista kohtaan, eivätkä ne välttämättä jää mieleen pitkäksi ajaksi tapahtuneen jälkeen. Kun uhkaavat tilanteet ja niistä seuranneet negatiiviset tuntemukset muuttuvat osaksi jokapäiväistä työtä, lisääntynee työntekijöiden kuormittuneisuus ja tätä kautta työssä jaksaminen heikentyy.

Ammateissa, joissa riski asiakasväkivallalle on merkittävä, onkin oleellista kiinnittää huomiota työorganisaation sisäisiin tukeviin tekijöihin. Lastensuojelutyö on yksi arkaluontoisimmista ammateista, joissa puututaan asiakkaiden yksityisyyteen ja itsemääräämisoikeuteen. Työskenneltäessä tunnepitoisten teemojen parissa, on selvää, että ilman väkivallan uhkaakin työ on jollain tasolla kuormittavaa. Merkittävä vastuu oman työhyvinvoinnin ylläpitämisestä on tietysti työntekijällä itsellään. On tärkeää osata rajata omaa, mutta erityisesti asiakkaiden toimintaa tilanteissa, joissa on olemassa

potentiaalinen uhka. Rajaamista ei kuitenkaan tulisi tehdä oman turvallisuuden kustannuksella. Sosiaalityöntekijöiden on tärkeää tiedostaa oma rajallisuutensa ja ennakoida tilanteiden vaaraa. Ennakoimista on esimerkiksi oma asettuminen palaverissa poistumistien läheisyyteen, ylimääräisten esineiden poistaminen tilasta, omien tietojen salaaminen ja uhkaavien asiakkaiden tapaaminen ainoastaan työparin kanssa.

Sosiaalityöntekijöiden asennoituminen ja ennakointikyky asiakasväkivaltaa kohtaan näkyi omassa tutkimuksessani peilaavan paljolti työyhteisön tapaan toimia asiakasväkivaltatilanteissa. Sosiaalityöntekijät pohtivat sitä, että eivät oikeastaan tiedä, mitkä ovat työpaikan turvallisuuskäytännöt tai, miten uhkaavissa tilanteissa tulisi toimia. Työntekijöiden tieto väkivallan uhkaan liittyen pohjautui hyvin usein oman kokemuksen kautta saatuun tietoon. Työntekijät olivat joutuneet kohtaamaan asiakasväkivaltaa ja sen uhkaa ja sitä kautta olivat itse käsitelleet kokemuksiaan ja pyrkineet välttämään tilanteen uusiutumista erilaisin keinoin. Se, mikä aineistossa nosti itsessäni huolta sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia kohtaan, oli huomio siitä, että väkivaltaan puututtiin usein vasta, kun sitä oli työyhteisössä esiintynyt. Aineistossa nousi huolestuttavasti esiin myös pohdintaa siitä, kuinka jotain todella pahaa piti sattua ennen kuin asiakasväkivalta nähtiin todellisena uhkana työntekijöille ja työn tarkoituksenmukaiselle toteuttamiselle. Todennäköisesti fyysiseen, niin sanottuun näkyvään väkivaltaan on helpompi puuttua, sillä sen aiheuttamaa kuormitusta ja stressiä siedetään kenties vähemmän ja se osataan selkeästi rajata työhön kuulumattomana väkivaltana ja työntekijän koskemattomuutta loukkaavana tekona. Olisi tärkeää kuitenkin saada lisätietoa ja tuoda näkyvämmäksi myös työssä yleisimmin esiintyvää henkistä väkivaltaa ja uhkailua, jotka edelleen jäävät työntekijöillä herkemmin ilmoittamatta. Ilmoittamatta jättäminen johtunee juuri väkivallan arkipäiväistymisestä ja tätä kautta lisääntyneestä kyvystä sietää siitä syntynyttä stressiä.

Pitkällä tähtäimellä väkivallasta vaikenemisella on kuitenkin vaikutuksensa, kuten olen jo aiemmin maininnut. Sosiaalityötä erityisesti lastensuojelussa tuntuu ohjaavan vahva pärjäämisen kulttuuri, jonka kautta määritellään omaa ammatillista osaamista ja kyvykkyyttä. Henkinen väkivalta ja uhkailu nähdään välttämättömänä pahana ja sen esille tuomiseen on huomattavasti suurempi kynnys kuin fyysisen väkivallan puheeksi ottamisessa. Väkivallasta vaikeneminen on jo pitkään ollut esillä oleva ongelma. Tilanne on hieman parantunut, sillä yhteiskunnallinen kehitys ja esimerkiksi erinäiset väkivallan puheeksi ottamiseen liittyvät kampanjat ovat lisänneet tietoisuutta väkivallasta ja myös

työntekijöiden ymmärrystä omista oikeuksistaan. Tästäkin huolimatta sosiaalityön kentälle on istutettu vahva ammatillinen habitus, joka ohjaa työntekijöiden arvoja työskentelyä kohtaan. Uskon, että osaltaan työhön luo ristiriitaisuutta myös ammattieettiset ohjeistukset, jotka luovat suuntaviivoja siihen, miten kohdataan asiakas oikeudenmukaisesti ja, miten luodaan asiakkaaseen luottamuksellinen suhde. Nämä tavoitteet edesauttavat lastensuojelutyön laadukasta toteuttamista. Menettääkö lastensuojelun auttamisen rooli asemansa, kun sosiaalityöntekijä puuttuu asiakkaan uhkaavaan käytökseen tai rajaa asiakasta? Miten sosiaalityöntekijät pystyvät toteuttamaan rooliaan asiakkaan tukijana ja auttajana, jos asiakas kokee asemansa uhatuksi? Nämä ovat kysymyksiä, joita itselleni herää pohtiessani pulmaa, miten sosiaalityöntekijät pystyvät puuttumaan asiakkaan väkivaltaiseen käytökseen heikentämättä jo rakennettua tai rakenteilla olevaa luottamussuhdetta asiakkaaseen. Keskusteltaessa siis uhkaavan ja henkisen väkivallan puheeksi ottamisesta, sosiaalityöntekijöitä todennäköisesti pohdituttaa ajatus oman työssäjaksamisen lisäksi myös työn toteuttamisen mahdollisuuksista. Lähtökohtaisesti lastensuojelussa pyritään auttamaan asiakasperhettä yhteistyön kautta ja kun tämä asetelma hapertuu, miten työskentelyä tulisi jatkaa?

Lastensuojelu on vahvasti läsnä myös mediassa ja uutisoinnissa. Hyvin usein otsikot kuvaavat työn haastavuutta, jolla on varmasti myös osansa työn houkuttelevuudessa. Yksi lastensuojelutyön haasteista on jo pitkään erityisesti kuntasektorilla vallinnut työvoimapolitiittinen haaste. Monessa organisaatiossa ongelmana on se, että työntekijöitä ei ole tarpeeksi asiakkaisiin nähden. Työn jo ennestään heikkoa julkisuuskuvaa ei myöskään paranna tieto siitä, että lievempään asiakasväkivaltaan ei työyhteisössä puututa. Olisikin tärkeää, että väkivaltariskiä sisältävistä työpaikoista tehtäisiin lähtökohdiltaan niin turvallisia, että työ houkuttelisi hakijoita ja toisaalta myös vähentäisi työlle tällä hetkellä melko ominaista vaihtuvuutta. Tämänhetkinen tilanne vaikuttaa valitettavasti siltä, että työvoiman saanti ja vaihtuvuus ovat ongelma, joka vaivaa koko alaa.

Vaikka asiakasväkivalta ilmiönä on näkyvissä oikeastaan kaikissa aineistoni vastauksissa, saa väkivaltaan puuttuminen ja sen käsittely sosiaalityöntekijöiden vastauksissa kuitenkin erilaisia asemia. Asiakasväkivallan ennaltaehkäisy ja sen käsittely näyttää olevan organisaatiosidonnaista ja työpaikkakohtaisia eroja väkivaltaan suhtautumisessa ja siihen puuttumisessa on näkyvissä. Siinä, miten väkivaltaa

ennakoidaan ja käsitellään työyhteisössä, vaikuttanee voimakkaasti sosiaalityöntekijöiden omat arvomaailmat ja kokemukset aikaisemmista työtehtävistä ja niissä kohdatuista mahdollisista väkivaltatilanteista sekä esimiehen näyttämä malli. Sosiaalityöntekijät kuvailivat jonkin verran asiakasväkivallan kokemuksia aikaisemmista lastensuojelun työtehtävistään ja vertailivat niitä tämänhetkisiin työtehtäviinsä. Aiemmissa työtehtävissä kohdattu asiakasväkivalta ohjasi sosiaalityöntekijöitä nykyisissä työtehtävissään ennakoimaan väkivaltatilanteita entistä tarkemmin sekä puuttumaan myös tapahtuneeseen väkivaltaan herkemmin. Aineistosta nousi myös esille kuvailua siitä, kuinka aiemmissa työpaikoissa väkivalta oli saatettu sivuuttaa täysin ja sen käsittely jätettiin työntekijöille itselleen, kun taas nykyisessä työpaikassa asiakasväkivaltaan puututtiin hyvin matalalla kynnyksellä ja se käsiteltiin perinpohjaisesti.

Uudet alalle asettuvat sosiaalityöntekijät ovat selvästi riippuvaisia siitä, minkälainen arvomaailma työyhteisössä vallitsee. Vahva työyhteisöön kuuluvuuden tunne luodaan usein asettumalla osaksi sitä ajatus- ja toimintamallia, mikä silloisessa työorganisaatiossa vallitsee. Asiakasväkivallan ilmiötä on tutkittu melko paljon ja tulokset ovat samansuuntaisia kuin myös omassa tutkimuksessani. Asiakasväkivallasta puhuminen on lisääntynyt ja ilmiö on tuotu laajempaan keskusteluun niin yhteiskunnallisesti kuin yksilötasollakin. Väkivalta pitänee kuitenkin asemansa siinä, että se nähdään voimakkaasti yksityisyyteen ja toisinaan myös yksilön koskemattomuuteen kajoamisena. Aiheena väkivalta saattaa olla todella sensitiivinen, jolloin sitä on myös haasteellisempaa tuoda julki. Aiheen sensitiivisyyden lisäksi väkivalta saatetaan kokea omana ammatillisena epäonnistumisena tai toisinaan myös työn haasteellisuuden piilottamisena. Osa sosiaalityöntekijöistä kuvaili, kuinka he eivät ole saaneet työhönsä minkäänlaista työturvallisuusteen liittyvää perehdytystä tai ohjeistusta väkivaltatilanteiden varalta. Pyritäänkö työntekijöiden hakeutumista ja pysymistä alalla tehostaa piilottamalla mahdollisen asiakasväkivallan uhan olemassaoloa?

Asiakasväkivalta kuvautuu omassa aineistossani toistuvana ja työtä kuormittavana ilmiönä. Ilmiönä asiakasväkivalta jää kuitenkin edelleen huolestuttavan usein käsittelemättä. Olisi tärkeää, että väkivallan uhkaa sisältävissä ammateissa olisi otettu erityisen tarkasti huomioon erinäiset turvallisuusratkaisut, työntekijöiden riittävä perehdytys väkivaltatilanteisiin sekä mahdollisuus käsitellä koettu väkivalta ja sen uhka. Sosiaalityöntekijät myös itse paikansivat kehityskohteina nimenomaan koulutuksen

lisäämisen uhkaavia tilanteita varten, riittävän perehdytyksen uusille työntekijöille väkivaltaa ja turvallisuuskäytäntöjä koskien sekä työturvallisuutta tukevien käytäntöjen lisääminen työpaikoilla. Sosiaalityöntekijät paikansivat kuitenkin tärkeimpänä kehityskohteena työntekijöiden oman toiminnan ja ajatusmallien muuttamisen. Sosiaalityöntekijät kokevat, että liian usein työssä unohtuu arvioida omaa turvallisuutta ja työtehtäviin tartutaan ajattelematta sen enempää siitä mahdollisesti koituvia riskejä. Työntekijöiden ammatillinen identiteetti ja toimintatavat muovautunevat kuitenkin heidän asettuessaan osaksi työyhteisö, sen arvoja ja normeja. On haastavampaa pyrkiä ottamaan puheeksi esimerkiksi kokemaansa väkivaltaa, mikäli työyhteisössä on korkea kynnys puheeksi ottamisessa. Myös kokemukset väkivallan väheksymisestä heikentänevät työntekijöiden halukkuutta ottaa puheeksi huomaamansa epäkohdat tai kokemansa väkivallan. Aineistossani yksi sosiaalityöntekijöistä nosti esiin, että vain samaa työtä tekevät kollegat voivat todella ymmärtää, miten kuormittavaa työ on. Mikäli kollegoista tai esimiehestä ei ole ajatusten ja tunteiden jakajaksi, on työntekijä hyvin yksin kokemustensa kanssa.

Suurimpana ongelmana näyttäytyy tällä hetkellä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden voimakas ammatillinen habitus. Työn ammattieettisyys sekä organisaation arvot ohjaavat sosiaalityöntekijöitä toimimaan asiakkaan etu edellä. Työn onnistumista ennakoi luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen. Asiakasväkivaltaa kohdatessaan sosiaalityöntekijät pyrkivät hämmennyksissään selittämään, että väkivalta oli todennäköisesti seurausta omasta toiminnasta, jonka muuttamiseen tulisi pyrkiä. Toisaalta väkivalta saattaa herättää työntekijöissä niin voimakasta vihaa tai pelkoa, että he eivät ole halukkaita jatkamaan työskentelyä kyseisen asiakkaan kanssa. Tämä taas saattaa herättää sosiaalityöntekijässä syyllisyyttä siitä, että hän ei kyennyt auttamaan ja tukemaan asiakasperhettä. Sosiaalityöntekijöillä herää väkivaltatilanteiden myötä huolta myös väkivaltaisen asiakasvanhemman lapsista ja siitä, kokevatko lapset kenties väkivaltaa kotona. Kaikki nämä tunteet ja huolenaiheet jäävät kuitenkin edelleen huolestuttavan usein käsittelemättä työyhteisössä ja esimiehen kanssa. Esimies erityisesti jää sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa etäiseksi, kun sosiaalityöntekijät pohtivat, kenelle pystyvät väkivallasta puhumaan.

Tässä tutkimuksessa olen tarkastellut, millaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla ja sen uhalla on lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin, minkälaista väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy ja käsittely työyhteisössä on ja, miten tilanteiden

käsittely tai käsittelemättä jättäminen vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamiseen ja hyvinvointiin. Tutkimuksessa on noussut selvästi esiin se, kuinka väkivaltatilanteet ovat sosiaalityöntekijöille kuormittavia ja tuovat työn toteuttamiselle haasteita. Lisääntyneestä väkivaltapuheesta huolimatta asiakasväkivalta jää yhä usein käsittelemättä, saa vähätteleviä reaktioita, nähdään osana työtä ja panostetaan liian vähäisesti siihen liittyvään ennakointiin ja turvallisuustoimiin. Sosiaalityöntekijät kuvailevat, kuinka eri organisaatioissa on hyvin erilaiset toimintatavat asiakasväkivallan suhteen. Isommissa kunnissa ja kaupungeissa todetaan olevan itsestäänselvyys, että esimerkiksi vartija on aina läsnä toimistolla ja kaikki toiminta tapahtuu lukittujen ovien takana. Osassa organisaatioita on myös tarjolla säännöllistä ja ajankohtaista koulutusta liittyen väkivaltaisten asiakkaiden kohtaamiseen, kun taas osassa kuntia ja kaupungeja koulutuksia järjestetään niin harvoin, että niissä kuultu sisältö ehtii jo unohtumaan. Olisikin tärkeää, että organisaatiosta riippumatta työturvallisuuteen olisi olemassa yhtenäiset käytännöt ja toimintatavat, joihin sisältyy riittävä perehdytys, ajantasaiset koulutukset ja turvallinen työympäristö. Tämän lisäksi organisaation esimiesten tulisi ensisijaisesti ottaa asiakasväkivallan ilmiö säännöllisesti puheeksi esimerkiksi yhteisissä tiimitapaamisissa, jotta väkivallasta ei muodostu tabu vaan aihe, josta voi ja pitää puhua. Aineiston pohjalta sosiaalityöntekijät pohtivat, että väkivaltapuhetta lisäämällä tunnistetaan yhä herkemmin työssä ilmenevä väkivalta, siihen puututaan herkemmin ja sitä osataan jatkossa ennaltaehkäistä tai koettaessa käsitellä yhteisesti niin, että työn kuormittuneisuus on vähennettävissä.

Jatkotutkimuksen tarvetta paikannan laajemmin vertailevana tutkimuksena eri kaupunkien ja kuntien välillä. Omassa tutkimuksessani nousi pohdintaa kaupunkien ja kuntien hyvin erilaisista toimintamalleista koskien työturvallisuutta. Aihetta olisi mielenkiintoista tutkia siis vertailemalla laajemmin organisaatioiden sisäisiä eroja asiakasväkivallan käsittelyssä sekä tutkia sitä, miten sosiaalityöntekijät kuvaavat jaksamistaan näissä organisaatioissa. Oma päätelmäni on, että organisaatiot, joissa asiakasväkivaltaan on varauduttu, työntekijät saavat säännöllisesti työhönsä tukea ja koulutusta ja väkivalta käsitellään, koetaan työ vähemmän kuormittavana ja työntekijöiden vaihtuvuus on vähäisempää, kuin niissä organisaatioissa, joissa väkivalta yhä nähdään osana lastensuojelun työnkuvaa. Myös esimiehen roolia organisaation työturvallisuuden toteuttamisessa olisi mielekästä tutkia enemmän. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, kuinka esimiehelle oli suurempi kynnys kertoa asiakasväkivallasta kuin

kollegoille. Osa myös kuvaili esimiesten olevan etäisiä ja vaikeasti tavoitettavia tai vähättelevän sosiaalityöntekijöiden väkivaltakokemuksia ja etsivän korjausliikkeitä sosiaalityöntekijöiden omasta toiminnasta. Mielenkiintoista olisi esimerkiksi tarkastella esimiesten näkökulmasta asiakasväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyn ja käsittelyn keinoja, millaisissa tilanteissa toiminta on ollut onnistunutta ja missä tulisi vielä kehittyä. Työturvallisuuden kehittämisessä ja toteuttamisessa esiintyy todennäköisesti myös haasteita, joita rivityöntekijän on haasteellista tunnistaa ja arvioida. Myös tästä syystä esimiestason tutkimusta olisi mielekästä toteuttaa, jotta pystytään paikantamaan konkreettisten puutteiden taustalla vaikuttavat toteuttamisen haasteet.

LÄHTEET

Alexander, Carla & Charles, Grant (2009): Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker Client Relationships: Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social work*, 9 (1), 5–22.

Alhanen, Kai (2014): Vaarantunut suojeluvalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.

Antikainen-Juntunen, Eija (2007): Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla loppuraportti. Sosiaalitalo Oy.

Anttonen, Hannu & Räsänen, Tuula (toim.) (2009): Työhyvinvointi. Uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Araneva, Mirjam (2016): Lapsen suojelu: toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle. Helsinki: Talentum.

Bardy, Marjatta (2013): Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.

Deans, Cecil. (2004): Nurses and occupational violence: the role of organisational support in moderating professional competence. *Australian Journal of Advanced Nursing*. 22(2): 14– 18.

Estrada, Felipe, Nilsson, Anders, Jerre, Kristina & Wikman, Sofia (2010): Violence at Work. The Emergence of a Social Problem. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 11:1, s. 46 – 65. Routledge.

Finlex. 417/2007. Lastensuojelulaki. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Finlex. 1383/2001. Työterveyshuoltolaki. Saatavilla: [Työterveyshuoltolaki 1383/2001 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Finlex. 738/2002. Työturvallisuuslaki. Saatavilla: [Työturvallisuuslaki 738/2002 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Forsman, Sinikka (2010): Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa: Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tampere: Tampere University Press.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara Paula (2004): Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hunt, Susan, Goddard, Chris, Cooper, Judy, Littlechild Brian & Wild, Jim (2016): "If I Feel Like This, How Does The Child Feel?" Child Protection Workers, Supervision, Management and Organisational Responses To Parental Violence. Journal of Social Work Practice 30:1, s. 5-24. Routledge.

Ilmarinen, Juhani, Gould, Raija, Järvisalo, Jorma & Koskinen, Seppo (toim.) (2006): Työkyvyn moninaisuus. Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Eläketurvakeskus, Kansaneläkelaitos, Kansanterveyslaitos, Työterveyslaitos: Helsinki: Hakapaino Oy.

Jaakkola, Helena (2016): Sosiaalityöntekijöiden uhkaajille vankeutta. Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [online] <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalityontekijoiden-uhkaajille-vankeutta/> Luettu 02.10.2018

Joutjärvi, Maija (2020): Työuupumus ja väkivalta lisääntyivät sote-alalla. Hyvinvoinnin tekijöiden lehti. Helsinki: Tehy ry. [online] [Työuupumus ja väkivalta lisääntyivät sote-alalla | Tehy-lehti](https://www.tehy-lehti.fi/tyouupumus-ja-vakivalta-lisaantyvivat-sote-alalla/)

Koritsas, Stella, Coles, Jan & Boyle, Malcolm: Workplace Violence towards Social Workers. The Australian Experience. British Journal of Social Work 2010, 40, s. 257 – 271. Oxford University Press.

Koskiluoma, Kristiina (2017): Väkivaltaa ei saa sietää. Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [online] <https://www.talentia-lehti.fi/vakivaltaa-ei-saa-sietaa/> Luettu 02.10.2020

Laitinen, Merja & Uusitalo, Tuula (2008): Narratiivinen lähestymistapa traumaattisten elämäntilanteiden tutkimuksessa. Teoksessa Raimo Kaasila, Raimo Rajala & Kari E. Nurmi (toim.) Narratiivikirja: menetelmiä ja esimerkkejä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 106–154.

Leppänen, Päivi (2020): Lastensuojelun suuri haaste on saada työntekijät jaksamaan ja pysymään alalla – työelämäprofessori: "Vaihtuvuus vaarantaa koko systeemin". Helsinki:

Yle.fi [online] [Lastensuojelun suuri haaste on saada työntekijät jaksamaan ja pysymään alalla – työelämäprofessori: "Vaihtuvuus vaarantaa koko systeemin" | Yle Uutiset | yle.fi](#) Luettu 24.03.2021

Littlechild, Brian (2005): The Stresses arising from Violence against child protection social workers. Providing effective support. British Journal of Social Work 5:61 – 82.

Littlechild, Brian, Hunt, Susan, Goddard, Chris, Cooper, Judy, Raynes, B. & Wild, Jim (2016): The Effects of Violence and Aggression from Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives. Sage Open, s. 1 – 12. Sage Publications.

Macdonald, Grant & Sirotych, Frank (2005): Violence in the social work workplace. The Canadian experience. International Social Work 48:6, s. 772 – 781. London: Sage Publications.

Manninen, Maaret (2018): Asiakasväkivalta lastensuojelun sosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Manninen, Salla (2017): Asiakasväkivallan jälkikäsittely sosiaalialalla. Jälkikäsittelyn yleisyys ja sen yhteys työhyvinvointiin. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Pekka, Toni & Perhoniemi, Riku (2014): Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2014. KEVAN tutkimuksia 1/2014.

Piispa, Minna & Hulkko, Laura (2009): Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammattessa. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 3/2009. [online] [Tilastokeskus - Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammattessa \(stat.fi\)](#) Luettu 29.11.2020

Puonti, Annamaija, Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (2004): Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Räsänen, Pekka & Sarpila, Outi (2013): Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake 53 postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, SallaMaaria, Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. (s.65 -78) Vastapaino: Tampere

Rasimus, Mirja (2002): Turvattomuus työtoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan päivystyspoliklinikalla. Kuopion yliopiston julkaisuja E yhteiskuntatieteet. Terveystieteiden hallinto. Väitöskirjatutkimus. Kuopio.

Ruonti, Hanna, Rantonen, Otso & Salo Paula (2016): Sosiaalityössä työn kuormitus tahtuu hitaasti. Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [online] <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalityossa-tyon-kuormitus-tahtuu-hitaasti/> Luettu 05.10.2018

Saloranta, Terhi (2020): Sosiaalityöntekijän työssä kokema väkivalta. Kokemuksia rikosprosessista ja organisaation tarjoamasta tuesta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos..

Shin, Junseob (2011): Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. Journal of Interpersonal Violence 26 (16), s. 3338–3360.

Siltainsuu, Pilvimaria (2016): Verkossa. Lastensuojelun kuva sosiaalisessa mediassa. Pukkio, Saana (toim.) Helsinki; Lastensuojelun keskusliitto.

Siren, Reino, Aaltonen, Mikko & Kääriäinen, Juha (2010): Suomalaislaisten väkivaltakokemuksia 1980-2009. Kansallisen uhritutkimuksen tuloksia. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 103.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja (2009:6): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Yliruka, Laura, Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski Synnöve (toim.) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita (2014:17): Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka -jaoston raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Talentia (2016): [Väkivalta sosiaalialalla liian yleistä – tavoitteena nollatoleranssi | Talentia](#). Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. [online] Luettu 29.11.2020

Talentia. (2017a): Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Heikkinen, Alpo (toim.) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. [online] <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/> Luettu 10.4.2021

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. [Lastensuojelun käsikirja - Lastensuojelun käsikirja - THL](#) [online] Luettu 24.01.2021

Tirkkonen, Johanna (2014): Väkivallan uhka ja väkivalta- osa sosiaalityötä? Pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009): Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Työterveyslaitoksen tiedote (12/2019): Asiakasväkivalta sairaala- ja terveydenhuoltohenkilöstöä kohtaan lisääntynyt. [online] [Asiakasväkivalta sairaala- ja terveydenhuoltohenkilöstöä kohtaan lisääntynyt - Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#) Luettu 29.11.2020

Viitasara, Eija & Menckel, Ewa (2002): Developing a framework for identifying individual and organizational risk factors for the prevention of violence in the health-care sector. *Work*, 19(2), pp. 117-23.

Virkki, Tuija (2008): Habitual Trust in Encountering Violence at Work. Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. *Journal of Social Work* 8:3, s. 247 – 267. Los Angeles: Sage Publications.

LIITTEET

Liite 1. Kirjoituspyyntö

Oletko kokenut työssäsi asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa? Oletko ollut osa työyhteisöä, jossa on esiintynyt asiakasväkivaltaa? Kirjottaisitko minulle omakohtaisista kokemuksistasi.

Opiskelen sosiaalityötä Turun yliopistossa ja teen pro gradu -tutkielmaani lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemasta asiakasväkivallasta. Tutkielmani tavoitteena on selvittää, millaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla tai sen uhalla on sosiaalityöntekijän työhyvinvointiin sekä sitä, miten työyhteisössä käsitellään koettu väkivalta tai sen uhka ja millainen yhteys asiakasväkivallan käsittelyllä tai käsittelemättä jättämisellä on työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen työssään.

Tutkimukseen voivat osallistua kaikki ne sosiaalityöntekijät, jotka ovat työskennelleet tai työskentelevät tällä hetkellä lastensuojelun sosiaalityössä. Mikäli olet lastensuojelun työurasi aikana kokenut asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa, tai olet ollut osa työyhteisöä, jossa asiakasväkivaltaa on esiintynyt, olen kiinnostunut kuulemaan omakohtaisista kokemuksistasi.

Kirjoituksesi pituus on vapaasti päätettävissäsi. Kokemasi tai todistamasi asiakasväkivalta tai sen uhka voi olla mitä tahansa ja täysin omien kokemustesi pohjalta määriteltävissä. Väkivallan kokemukset ja niiden jälkivaikutukset ovat hyvin yksilöllisiä. Väkivaltatilanne voi olla todella traumaattinen tai vastaavasti se voi tuntua vähäpätöiseltä. Pyytäisin sinua kuvaamaan kokemuksiasi asiakasväkivallasta tai sen uhasta lastensuojelun työurasi aikana, työhyvinvoinnin näkökulmasta sekä väkivaltatilanteiden käsittelystä työyhteisössä ja pohtimaan kirjoitelmassasi esimerkiksi seuraavia asioita:

- *Oletko sinä tai joku työyhteisöstäsi kohdannut lastensuojelutyössä asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa? Minkälaista?*
- *Minkälaisia tunteita väkivaltatilanteet ovat sinussa herättäneet?*

- *Minkälaisia vaikutuksia olet kokenut väkivallalla olevan työhyvinvointiisi ja asiakastyöhön?*
- *Miten työpaikassasi on varauduttu mahdollisiin asiakasväkivaltatilanteisiin? (Perehdytys, koulutukset, toimintamallit)*
- *Miten asiakasväkivaltaan suhtaudutaan työyhteisössänne ja miten koettua asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa on käsitelty työpaikalla?*
- *Millaista apua ja tukea sait? Toivoitko/tarvitsitko jotain enemmän?*
- *Millaisia vaikutuksia koet asiakasväkivallan käsittelyllä tai sen käsittelemättä jättämisellä olevan hyvinvointiisi ja työssä jaksamiseen?*
- *Mainitse kirjoitelmassa ikäsi, sukupuolesi ja kauanko (vuosina) olet työskennellyt lastensuojelun sosiaalityöntekijän työtehtävissä.*

Lähetä vapaamuotoinen kirjoitelmasi sähköpostiini eamkoi@utu.fi viimeistään maanantaina 08.02.2021. Käsittelen kaiken saamani materiaalin luottamuksellisesti noudattaen hyvän tieteellisen käytännön mukaisia toimintatapoja. Tutkimuksessa ei tule näkymään tutkimukseen osallistuneiden tunnistetietoja, joista ilmenisi tutkittavan henkilöllisyys.

Kokemuksesi on minulle tärkeä. Kiitos kiinnostuksestasi ja osallistumisestasi!

Terveisin Elena Koivuluhta, Turun yliopisto

eamkoi@utu.fi

Liite 2. Tutkimuslupa

	Päätöspöytäkirja	1 (2)
Sosiaali- ja terveyskeskus	16.12.2020	Tehtävä 00.02.04 Asianro 107/2020

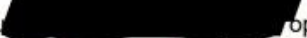
Muut asiat 27 § / 2020

Tutkimuslupa aiheesta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokema asiakasväkivalta / Elena Koivuluhta

Asianosaiset

Elena Koivuluhta

Selostus asiasta

Elena Koivuluhta on suorittanut  opintoihinsa kuuluvaa harjoittelujaksoa ja työstänyt samassa pro-gradu –tutkielmaansa aiheesta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokema asiakasväkivalta.

Elena Koivuluhta anoo lupaa tutkimukseensa, johon lastensuojelun sosiaalityöntekijät osallistuisivat kirjoittamalla vapaasti kokemuksistaan asiakasväkivallasta tai sen uhasta sekä asiakasväkivallan käsittelystä työpaikalla ja vaikutuksista työhyvinvointiin. Tarkoituksena on kuvata sosiaalityöntekijöiden kokemuksia koko lastensuojelu-uran ajalta.


Kirjoituspyynnön vastausaika on 20.12.2020-8.2.2021.

Päätös

Myönnän tutkimusluvan.

Perustelut

Allekirjoitus





sosiaali- ja terveysjohtaja

Liitteet

Tiedoksi



Liite 3. Tutkimuslupa

	Viranhaltijan päätös	1										
Perhepalvelujen päällikkö	02.02.2021	225/13.02.00/2021 Nro 2/2021										
Tutkimusluvan myöntäminen Turun yliopiston opiskelija Elena Koivuluhdalle												
Selostus/esittely	Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla tai sen uhalla on sosiaalityöntekijän työhyvinvointiin sekä sitä, miten työyhteisössä käsitellään koettu väkivalta tai sen uhka. Tutkimuksen aineisto muodostuu lomakekyselystä, jonka sosiaalityöntekijä täyttää tai vaihtoehtoisesti vastaa kysymyksiin Teams-tapaamisena. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule esille tutkimuksessa. Tutkimuksessa saatua tietoa on mahdollista hyödyntää muun muassa sosiaalityön työkäytäntöjen kehittämisessä.											
Päätös	Myönnän tutkimusluvan Turun yliopiston opiskelija Elena Koivuluhdalle											
Ratkaisuvalta	Hallintosääntö 45 §											
Allekirjoitus	 Perhepalvelujen päällikkö											
Tiedoksianto	 <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>											

Päätös on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa 2.2.2021.